



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa  
gráfica en Lima - 2023

## **TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

## **AUTOR**

Diz Carrion, Francisco Jesus  
ORCID: 0009-0006-5579-1809

## **ASESOR**

Lucero Vega, Jorge Luis  
ORCID: 0000-0002-6600-1730

**Lima, Perú**

**2024**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Diz Carrion, Francisco Jesus

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 44268401

### **Datos de asesor**

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Guzmán Wilcox, Alberto Ricardo Manuel, DNI 07271547  
ORCID 0000 – 0001 – 5466 - 4871

**JURADO 2:** Escalante Flores, Jorge Luis, DNI: 09390378, ORCID: 0000-0002-4942-5283

**JURADO 3:** Minchola Guardia, Renzo Daniel, DNI:45614158, ORCID: 0000-0003-2944-8207

**JURADO 4:** Malpartida Olivera, Sylvia Judith, DNI 9334963 ORCID 0000-0003-4296-9330

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

## Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Francisco Jesus Diz Carrion, con código de estudiante N° 200410322 con DNI N° 44268401, con domicilio en Calle. José Santos Chocano 538 Urbanización San Joaquín, distrito de Bellavista, provincia y departamento del Callao, en mi condición de Bachiller de Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

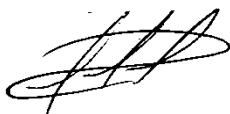
La presente tesis titulada "El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Jorge Luis Lucero Vega, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; la cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 10 % de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 26 de marzo de 2024



**FRANCISCO JESUS DIZ CARRION**

**DNI 44268401**

## Índice de Similitud

### El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima - 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	Submitted to Escuela de Posgrado PNP Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	hdl.handle.net Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	www.redalyc.org Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

Mg. José W. Gálvez Castillo  
Jefe de la Unidad de Grados y Títulos



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI  
DOCENTE RESPONSABLE DEL TUBAYEN - UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

1%

---

Excluir citas                      Apagado                      Excluir coincidencias < 1%  
Excluir bibliografía              Apagado



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

Mg. José W. Gálvez Castillo  
Jefe de la Unidad de Grados y Títulos



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI  
DOCENTE RESPONSABLE DEL TURNO EN UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

A

Dios por haberme dado la vida

A mi padre que, desde el cielo me sigue cuidando, y a mi madre que, con su ejemplo de constancia y fortaleza me sigue inspirando para ser mejor persona.

### **Agradecimientos**

A mi alma mater, la Universidad Ricardo Palma por los años de enseñanza, a los profesores que día tras día imparten nuevos conocimientos en nosotros, para ser mejores profesionales.

Un agradecimiento especial al profesor Jorge Luis Lucero Vega por el constante acompañamiento y la permanente asistencia brindada en la elaboración de la tesis.

Y a mi compañera de vida, Paola, que todos los días me impulsa a ser mejor.

## Introducción

La presente tesis busca abordar la problemática que presentan la mayoría de organizaciones que, en el intento de alcanzar sus objetivos anuales, prescinden de tomar en cuenta la oportunidad de contar con un eficiente sistema de incentivos, privándose con ello la generación de un impacto positivo en sus colaboradores.

Para tal efecto, la organización bajo análisis es una imprenta que lleva en el mercado gráfico peruano cerca de 15 años y, como, en la mayoría de casos post COVID 19, viene enfrentando, en la Provincia de Lima, el reto de promover productos y servicios gráficos en un terreno de inminente transformación digital.

En este marco, la referida organización apuesta por reinventarse, busca nuevas líneas de negocio, y, entre otros, considera oportuno mantener colaboradores comprometidos con fórmulas que van desde el trabajo en remoto o híbrido hasta aquellas destinadas a reforzar los recursos mediante la transmisión de conocimientos e incentivos (Randstad México, 2023).

En el sector de impresión comercial los ingresos cayeron en 3,39% en comparación al 2019. La rentabilidad y el margen de contribución fueron similares antes del Covid -19. Destacar que 50 empresas concentran más del 50% de los beneficios. Por tal motivo, se incrementó el endeudamiento de las organizaciones. Pompa (2023).

En este marco, el incentivo alude a las herramientas que utilizan las organizaciones para estimular la motivación, el desempeño y el compromiso de los colaboradores con el fin de aumentar su producción y eficiencia en los recursos, y con ello alcanzar los objetivos deseados desde cada una de las distintas áreas de la organización. Sornoza y Páez (2003).

Actualmente, en la organización objeto de estudio, los incentivos se aplican en los colaboradores del área comercial a través de la comisión entendida como el



porcentaje que percibe un agente sobre el producto de una venta o negocio, según periodos mensuales y tipo de vendedores (*v. gr. junior y senior*) (Española, 2014).

La organización tiene experiencia en la impresión comercial y editorial (*v. gr. libros, revistas*). Pero, algunas organizaciones homólogas vienen apostando por la innovación en los servicios y productos que brindan vía merchandising (promoción comercial que estimula la compra) o packaging (diseño y producción de envases para productos) (DRUPA, 2020).

En este marco, la presente tesis, que busca abordar el sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica, se desarrolla en seis (6) capítulos.

El capítulo I presenta el problema general de la presente investigación; así como los objetivos, la justificación del estudio, su alcance y delimitaciones. Por su parte, el capítulo II muestra el marco teórico conceptual que incluye, entre otros, los antecedentes, las bases teóricas y el glosario. El capítulo III muestra las hipótesis de la investigación, así como, las variables, dimensiones e indicadores y su operacionalización a través de diversas matrices, destacando la matriz lógica de consistencia. Por su parte, el capítulo IV brinda alcances en torno al tipo, método y diseño de investigación, así como el instrumento de obtención de datos (cuestionario) y técnica de su procesamiento y análisis (encuesta). Con el capítulo V se muestra los resultados obtenidos y su tratamiento mediante el programa denominado paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS, siglas del Statistical Package for the Social Sciences). Finalmente, el capítulo VI presenta las conclusiones y las recomendaciones de la presente investigación.

## Índice

Carátula.....	i
Metadatos Complementarios .....	ii
Declaración Jurada de Originalidad.....	iii
Índice de Similitud .....	iv
Dedicatoria.....	vi
Dios por haberme dado la vida.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Introducción.....	viii
Índice .....	x
Lista de Tablas.....	xii
Lista de Ilustraciones .....	xiv
Resumen .....	xvi
Abstract.....	xvii
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Formulación del problema .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivos, General y Específicos .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Justificación e importancia del estudio .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Alcance y limitaciones .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO–CONCEPTUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Base teórico–científicas .....</b>	<b>12</b>
<b>3. Definición de términos básicos .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>28</b>
<b>1. Hipótesis y/o supuestos básicos .....</b>	<b>28</b>

<b>2. Variables de estudio y su operacionalización</b> .....	28
<b>3. Matriz lógica de consistencia</b> .....	38
<b>CAPÍTULO IV MÉTODO</b> .....	40
<b>1. Tipo y método de investigación</b> .....	40
<b>2. Diseño específico de investigación</b> .....	40
<b>3. Población</b> .....	41
<b>4. Instrumentos de obtención de datos</b> .....	41
<b>5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> .....	42
<b>6. Procedimiento de ejecución del estudio</b> .....	42
<b>CAPÍTULO V RESULTADO Y DISCUSIÓN</b> .....	44
<b>1. Datos cuantitativos</b> .....	44
<b>2. Análisis de Resultados</b> .....	71
<b>CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	84
<b>1. Conclusiones</b> .....	84
<b>Recomendaciones</b> .....	87
<b>Referencias</b> .....	89
<b>Apéndice</b> .....	115
<b>APÉNDICE A – CUESTIONARIO</b> .....	115
<b>APÉNDICE B – VALIDACIÓN DE EXPERTOS</b> .....	118

## Lista de Tablas

Tabla 1	Factores de Higiene y Motivación de Herzberg .....	16
Tabla 2	Tipos de Refuerzos de la Teoría del Reforzamiento de Skinner .....	17
Tabla 3	Principios fundamentales de Fayol .....	22
Tabla 4	Operacionalización de unidades de análisis .....	35
Tabla 5	Matriz de Operacionalización de la variable Sistema de incentivos .....	36
Tabla 6	Matriz de Operacionalización de la variable Rentabilidad.....	37
Tabla 7	Matriz lógica de Consistencia.....	38
Tabla 8	Resumen de procesamiento de datos .....	44
Tabla 9	Variable independiente “Sistema de incentivos”.....	45
Tabla 10	Análisis descriptivo de la variable dependiente “Rentabilidad” .....	46
Tabla 11	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 1 .....	47
Tabla 12	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 2.....	48
Tabla 13	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 3.....	49
Tabla 14	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 4.....	50
Tabla 15	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 5.....	51
Tabla 16	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 6.....	52
Tabla 17	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 7.....	53
Tabla 18	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 8.....	54
Tabla 19	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 9.....	55
Tabla 20	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 10.....	56
Tabla 21	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 11.....	57
Tabla 22	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 12.....	58
Tabla 23	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 13.....	59

Tabla 24	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 14.....	60
Tabla 25	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 15.....	61
Tabla 26	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 16.....	62
Tabla 27	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 17.....	63
Tabla 28	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 18.....	64
Tabla 29	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 19.....	65
Tabla 30	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 20.....	66
Tabla 31	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 21.....	67
Tabla 32	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 22.....	68
Tabla 33	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 23.....	69
Tabla 34	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 24.....	70
Tabla 35	Tabla cruzada de la variable independiente con la variable dependiente.....	71
Tabla 36	Prueba Chi-cuadrado de hipótesis general.....	74
Tabla 37	Coeficiente de Contingencia.....	74
Tabla 38	Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica 1 .....	76
Tabla 39	Coeficiente de Contingencia.....	76
Tabla 40	Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica 2 .....	78
Tabla 41	Coeficiente de Contingencia.....	78
Tabla 42	Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica 3 .....	80
Tabla 43	Coeficiente de Contingencia.....	80

## Lista de Ilustraciones

Figura 1	Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow .....	18
Figura 2	Análisis de la variable independiente “Sistema de incentivos” .....	45
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable dependiente “Rentabilidad” .....	46
Figura 4	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 1 .....	47
Figura 5	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 2 .....	48
Figura 6	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 3 .....	49
Figura 7	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 4 .....	50
Figura 8	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 5 .....	51
Figura 9	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 6 .....	52
Figura 10	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 7 .....	53
Figura 11	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 8 .....	54
Figura 12	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 9 .....	55
Figura 13	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 10 .....	56
Figura 14	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 11 .....	57
Figura 15	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 12 .....	58
Figura 16	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 13 .....	59
Figura 17	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 14 .....	60
Figura 18	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 15 .....	61
Figura 19	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 16 .....	62
Figura 20	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 17 .....	63
Figura 21	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 18 .....	64
Figura 22	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 19 .....	65
Figura 23	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 20 .....	66
Figura 24	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 21 .....	67

Figura 25	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 22 .....	68
Figura 26	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 23 .....	69
Figura 27	Resultados de encuestas respecto de la pregunta 24 .....	70
Figura 28	Prueba de una sola cola de hipótesis general .....	73
Figura 29	Prueba de una sola cola de hipótesis específica 1 .....	75
Figura 30	Prueba de una sola cola de hipótesis específica 2 .....	77
Figura 31	Prueba de una sola cola de hipótesis específica 3 .....	79

## Resumen

El objetivo de estudio de esta tesis es demostrar la importancia de implementar un sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una organización. El tipo de investigación empleado en el presente trabajo es aplicada, cuantitativa, ya que depende de los resultados del análisis de datos, a través, de procesos matemáticos y estadísticos. El método de recopilación de datos e información será a través del instrumento, llamado cuestionario, y la técnica de procesamiento, llamada encuesta con todos los colaboradores de la organización. El objetivo es recoger, procesar, analizar las respuestas brindadas, en la escala de Likert (1 al 5) para obtener estadísticas confiables en la presente investigación. Esta investigación es de diseño no experimental con una población de 100 personas, equivalente a la muestra, las cuales trabajan en las áreas de administración y contabilidad (8 personas), el área de gestión comercial (15 personas), el área de cobranzas (4 personas), el área de planeamiento y cotizaciones (8 personas) y las gerencias de la organización (gerencia general/ gerencia de administración/ gerencia de ventas / gerencia de producción/) (4 personas), la Dirección general (1 persona), el personal del área de pre-prensa / prensa /post-prensa (50 personas) y el personal del área de logística y despacho (10 personas), siendo un total de 100 personas, usando una muestra no probabilística debido a que todos los colaboradores participarán en la presente investigación. Los cuestionarios se distribuyeron a toda la muestra seleccionada de 100 colaboradores en toda la organización y se analizaron mediante el programa estadístico informático para investigaciones de las ciencias sociales, ciencias aplicadas e investigación de mercado junto con el programa de hojas de cálculo, Microsoft Excel. Los estadísticos y resultados descriptivos del estudio mostraron que los colaboradores de toda la organización se encuentran con buen rendimiento y satisfacción con la implementación del sistema de incentivos y bonificaciones.

**Palabras clave:** incentivos, rentabilidad, sistema, organización, cuantitativa.



### **Abstract**

The objective of this thesis is to demonstrate the importance of implementing an incentive system and its influence on the profitability of an organization. The type of research used in this work is applied, quantitative and qualitative, since it depends on the results of data analysis, through mathematical and statistical processes. The method of data and information collection will be through the instrument, called questionnaire, and the processing technique, called survey with all the collaborators of the organization. The objective is to collect, process and analyze the answers given on the Likert scale (1 to 5) in order to obtain reliable statistics in this research. This research is of experimental design with a population of 100 people, equivalent to the sample, who work in the areas of administration and accounting (8 people), the area of commercial management (15 people), the area of collections (4 people), the area of planning and quotations (8 people) and the management of the organization (general management / administration management / sales management / production management /) (4 people), the general management (1 person), the staff of the pre-press/press/post-press area (50 people) and the staff of the logistics and dispatch area (10 people), for a total of 100 people, using a non-probabilistic sample because all the collaborators participated in this research. The questionnaires were distributed to the entire selected sample of 100 employees throughout the organization and were analyzed using the statistical software for social science research, applied sciences and market research together with the spreadsheet program, Microsoft Excel. The statistics and descriptive results of the study showed that employees across the organization are performing well and are satisfied with the implementation of the incentive and bonus system.

**Keywords:** incentives, profitability, system, organization, quantitative, qualitative.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

Al presente, las organizaciones a nivel mundial presentan un amplio portafolio de incentivos para el impulso de los colaboradores en el desempeño de sus funciones (Sierra (2016); y, con ello, la promoción de los esfuerzos que permitan la competitividad (Sornoza y Páez (2003) y el crecimiento económico procurando, entre otros, la promoción de inversiones productivas, la investigación, el desarrollo y la innovación incluso a nivel de organizaciones internacionales (Fondo Europeo de Desarrollo Regional, 2020).

Se tiene como antecedente, según Carro y Caló (2012), la corriente del conocimiento denominada administración científica o Taylorismo, la que, a partir de una monografía publicada en 1911 por Frederick Winslow Taylor, sienta las bases para el relacionamiento del sector industrial con la investigación científica a partir de la aplicación de métodos de la ciencia (v. gr. observación y medición de resultados) a los retos de la administración de la organización para alcanzar una mayor eficiencia en la producción industrial.

Asimismo, se identifica la Teoría del Refuerzo de la Motivación de Burrhus Frederic Skinner, según Peiró (2021), que alude a la influencia de un estímulo o incentivo en el comportamiento de un colaborador en la organización aplicando reforzadores positivos o negativos para mejorar su conducta y rendimiento en la organización. Por su parte, la Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg en 1968, manifiesta que existen dos (2) tipos de factores, el factor de la Higiene (v. gr. sueldo, estabilidad o clima laboral) y el factor de la Motivación (v. gr. reconocimiento, ascensos o promociones laborales) (SODEXO, 2015). En similar sentido, la Teoría de Maslow en 1943 explica que el comportamiento humano

responde según la satisfacción de las necesidades, entre las cuales, se encuentra la seguridad, el reconocimiento y la autorrealización (Instituto Europeo de Posgrado, 2019).

En general, en una organización se presenta un esquema de remuneración sobre la base de dos (2) componentes: fijo y variable. En este último están los incentivos (Redacción Gestión, 2016). Los incentivos como herramientas estratégicas se materializan en monetarios y no monetarios (Sodexo Colombia, 2022). Según Urrego (2016), los primeros se relacionan con compensaciones económicas directas que los empleados reciben (v. gr. aumentos salariales, bonificaciones, comisiones, participación en utilidades, compra de acciones); mientras que los segundos, buscan recompensar al colaborador de formas que no involucran dinero directamente (v. gr. viajes, productos y regalos, tiempo libre adicional, reconocimiento y premios, formación continua).

Estas herramientas son de vital importancia ya que contrarrestan los efectos negativos que, en las organizaciones, puede causar el no contar con colaboradores eficientes en la tarea encomendada. Cabrera *et al.* (2019). Según Espinoza y Huaita (2012) ,ello es relevante considerando que en el sector privado las organizaciones operan bajo el principio de maximización de beneficios medibles periódicamente a partir del volumen de ventas sobre la base de criterios de calidad del servicio, la satisfacción y fidelización del cliente, en relación a un producto identificado y el prestigio de la imagen de la organización frente a sus colaboradores (DAS, 2022) y clientes, los que se informan antes de adquirir un producto o servicio (Equipo editorial de Indeed, 2023).

Respecto del Perú, el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 728, Ley de Formación y Promoción Laboral dispone que los programas especiales de fomento del empleo deben contemplar, entre otros, la capacitación laboral y reconversión profesional, incentivos y ayudas; y, asistencia crediticia, financiera y de asesoría empresarial (artículo

39). Asimismo, la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, contenida en el Decreto Legislativo N.º 713, prevé que “los empleadores podrán establecer el otorgamiento de bonos o incentivos como estímulo a la asistencia, puntualidad y adecuado rendimiento en la labor (artículo 5)”. (Gaceta Jurídica, 2010) (p.3).

Sobre esta base normativa, las empresas asentadas en territorio peruano han optado por brindar incentivos a sus colaboradores destacándose, entre estas, las empresas dedicadas al rubro financiero, inmobiliario, hoteles y restaurantes, educación, servicios sociales y salud. De acuerdo a la revisión efectuada, la estrategia de ventas comerciales y de distribución, fueron las herramientas históricamente empleadas; a las que se sumó los conocidos vales de consumo, como principal incentivo. Cabe notar que, pese a la crisis que ocasionó la pandemia, las organizaciones incrementaron en un 20% los programas de incentivos a sus colaboradores por puntualidad, uso de tecnología y productividad (Sodexo Peru); y, destacó las facilidades que las organizaciones brindaron para el desempeño a través del trabajo remoto (*v. gr.* pago de servicios como la luz, energía e internet) (Artica, 2021).

En el Perú, el Sector manufacturero constituye el 12.5 % del PBI Nacional, siendo el segundo sector más importante en la economía; y, convoca al 8.5% del total de la PEA ocupada alcanzando, entre otros, a cerca de 100,000 organizaciones, las que se encuentran concentradas en la ciudad de Lima (Ministerio de la Producción, 2020), desde micro y pequeñas organizaciones, hasta medianas y grandes organizaciones (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017).

En este marco, las organizaciones del mercado gráfico, por ejemplo, viene participando a través de la producción de empaques, etiquetas, materiales impresos, a partir de nuevas necesidades del mercado (Espichan, 2023).

No obstante, tales organizaciones enfrentan retos permanentes surgidos como consecuencia de hacer resistir un producto gráfico en un mundo inminentemente digital; y, el tradicional estrés de generar ventas y, subsecuente, cumplimiento de la entrega de un producto de calidad en los tiempos acordados, que, por cierto, alcanza desde el operario (preprensa, prensa y post-prensa) hasta el vendedor (área comercial) a base de comisiones por ventas mensuales.

En efecto, Quiroz (2019), manifiesta en el reporte sobre el Estado de la Industria Gráfica en el País, de la Asociación Peruana de Medios de Impresión—*AGUDI*, que presenta la situación de las imprentas en Lima; las exportaciones de productos gráficos; y, la clasificación de empresas gráficas según su facturación anual, concluyó que la era digital viene generando la reducción de los impresos siendo estos reemplazados por lo digital. Aunque, se nota un ligero crecimiento en las importaciones respecto del papel couché para etiquetas, revistas y material publicitario.

En este marco, y con el afán de acompañar a los colaboradores en este reto, es de esperarse que, las organizaciones recurran a los incentivos. Sin embargo, este recurso no es aplicado de manera sistemática e integral a los colaboradores de la organización, generándose un tratamiento distintivo solo a favor de los vendedores, prescindiendo del reconocimiento que podría también efectuarse a favor de los operarios, lo que, con el tiempo, impacta de manera negativa en la productividad de estos últimos, y con ello, en la eventual rentabilidad de la organización.

Siendo esta la problemática, se enlista a continuación el desglose del problema general y problemas específicos identificados:

- Problema general:

¿De qué manera influye el sistema de incentivos en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023?

- Problemas específicos:

a. ¿Cómo influye el sistema de incentivos en la productividad laboral de una empresa gráfica en Lima – 2023?

b. ¿Cuál es el impacto del sistema de incentivos en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023?

c. ¿Cómo influye el sistema de incentivos en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima– 2023?

## **2. Objetivos, General y Específicos**

Se enlista a continuación el desglose del objetivo general y objetivos específicos identificados:

- Objetivo general:

Determinar de qué manera influye el sistema de incentivos en la rentabilidad de una empresa grafica en Lima – 2023.

- Objetivos específicos:

a. Determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en la productividad de una empresa gráfica en Lima – 2023.

b. Determinar de qué manera el sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023.

c. Determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima – 2023.

### **3. Justificación e importancia del estudio**

De acuerdo a lo visto, la presente investigación presenta diversas justificaciones, las mismas que se enlistan a continuación a partir de los enfoques práctico y teórico.

Desde el punto de vista práctico, una organización se basa en el trabajo en conjunto, articulado y competente de todos sus colaboradores; por lo que, un sistema de incentivos implementado por la organización brindará iguales oportunidades de reconocimiento a partir del esfuerzo que cada colaborador realice. La presente investigación se justifica por el hecho que, si bien en las organizaciones gráficas se opta por el recurso al incentivo, este no es otorgado de manera integral a lo largo de toda la cadena de colaboradores participantes.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación –que parte de las teorías de Maslow en 1943, de Herzberg en 1968 y de Taylor en 1911– se justifica porque brindará un aporte académico en las ciencias administrativas, en particular, en el rubro industrial, respecto de la real importancia de que las organizaciones cuenten con un sistema de incentivos integral entendido como una herramienta de análisis, medición y resultados para sus colaboradores que influirá, a corto, mediano y largo plazo en la rentabilidad de la misma organización.

### **4. Alcance y limitaciones**

La presente tesis tiene como alcance subjetivo a la organización de tipo gráfico y a los colaboradores de la misma, que incluye: i) operarios, es decir, trabajadores manuales del proceso de impresión desde la pre-prensa (antes de la impresión), la prensa (impresión), y hasta la post-prensa (acabados como cortes, encolado, cocidos, troquelado, plastificado); y, ii) vendedores, que forman parte del área comercial de la organización y que se encargan de ofrecer, negociar, pactar y entregar el producto comercial.

El alcance material de la investigación gira en torno a tres (3) elementos: i) incentivo entendido como el estímulo que se ofrece con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos; ii) sistema de incentivos considerado como la herramienta, sobre la base de la eficiencia laboral e igualdad de oportunidades, en un justo balance entre los objetivos que persigue una organización y las aspiraciones de los individuos que la componen; y, iii) rentabilidad de la organización que supone su mayor competitividad en el sector gráfico en el marco del proceso productivo de impresión offset plana sobre papel; prescindiéndose de la valoración del proceso de impresión digital.

El alcance temporal de la presente investigación se centra en el periodo de enero y octubre del año 2023; mientras que, el alcance geográfico se centrará en la ciudad de Lima.

En el desarrollo de la presente investigación no se ha identificado sustantiva bibliografía en torno a la necesidad de un sistema de incentivos en el sector manufacturero gráfico en el Perú, solo habiéndose encontrado información desglosada en torno a cómo funcionara el referido sistema en torno a la administración pública peruana, la misma que responde a distintos objetivos, estructuras y retos. Asimismo, se identifica la escasa atención que el legislador peruano ha brindado al referido tema. Misma situación se encuentra respecto del tratamiento que desde las políticas públicas podrían darse, lo que significa que, al menos en el Perú la cuestión de los incentivos no se encontraría del todo en la agenda nacional.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO–CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional, Suárez y Polanco (2023) en la tesis titulada *Influencia de los beneficios extralegales en la productividad de los trabajadores* –para la Maestría en Desarrollo Humano Organizacional de la Universidad de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico (EAFIT) de Colombia– se centró en la productividad del talento humano desde una perspectiva de los líderes, los beneficios extralegales para los empleados y la influencia de los beneficios extralegales en la productividad. El método para desarrollar para esta investigación es de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo. Es un estudio de caso basado en un cuestionario y en entrevistas semiestructuradas. Los resultados de este estudio respaldan la importancia de considerar no solo los aspectos tangibles de la compensación, sino también los elementos emocionales y de bienestar al abordar la gestión de recursos humanos. El enfoque en beneficios extralegales bien diseñados y adaptados a las necesidades de los empleados puede llevar a una mayor retención de talento y a un impulso continuo en la productividad, creando así un ciclo virtuoso de desarrollo tanto a nivel individual como organizacional. Esta investigación concluye que los beneficios extralegales ejercen una influencia positiva en la productividad de los trabajadores.

Seguidamente, Wang (2023) en la tesis titulada *Impacto de los incentivos de Tencent sobre la capacidad de crecimiento esperado de la empresa* –para la obtención del Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas en la Universidad de Jönköping de Suecia– analizó el impacto de los incentivos en la empresa a partir de indicadores financieros, la rentabilidad y de incremento de la cuota de mercado, a través de una metodología cualitativa y cuantitativa sobre indicadores financieros y no financieros en el

periodo de 2009–2019. La investigación concluyó que los indicadores financieros (v. gr. beneficio neto, tasa de crecimiento financiera) del negocio aumentaron significativamente.

Por su parte, Pereyra (2018) en la tesis titulada, *Sistema de Incentivos y su Relación con la Productividad en una Pyme del Sector Construcción* –para la obtención del Título de Contador Público en la Universidad Abierta Interamericana de Argentina– buscó medir la evaluación del sistema de incentivos y su relación con el rendimiento efectivo y la productividad sobre la base de una metodología cuantitativa para el análisis de los niveles de productividad a partir de unidades producidas por volúmenes. La investigación concluyó que el sistema de incentivos fue asertivo respecto de los colaboradores incrementando la productividad.

Asimismo, Otavo (2019) en la tesis titulada *Percepción de los incentivos convencionales y su efecto en la motivación de los trabajadores de empresas industriales comerciales del estado. Caso grupo piloto de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP* –para la obtención del Título de Magister en la Universidad Externado de Colombia– se buscó analizar el grado y tipo de motivación que los colaboradores desarrollaron respecto del sistema de incentivos sobre la base de una investigación cuantitativa y cualitativa, en un tiempo determinado y sin previo aviso. La investigación concluyó que, los incentivos esperados por los colaboradores son los incentivos de tipo económico.

Además, Chérrez (2020) en la tesis titulada *Diseño de un Plan de Incentivos Laborales con Énfasis en la Motivación para los Colaboradores de una Empresa de Producción* –para la obtención del Título Profesional de Psicóloga Organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador– se buscó desarrollar un plan de incentivos laborales para los cual se rediseñó el entonces plan de incentivos. Para tal efecto, se empleó

una investigación no experimental (observación de acontecimientos conforme se dan en su contexto natural) sobre una muestra de noventa y tres (93) colaboradores. La investigación concluyó que, el sistema de incentivos debía ser consensuado con los colaboradores para poder brindar sostenibilidad a la iniciativa.

A nivel nacional, Avalos y Chavez (2022) en la tesis titulada *Gestión de Ventas y la Rentabilidad en la Empresa Grambs Corporación Grafica SAC, Villa El Salvador (Lima - Perú), 2021* –para la obtención del Título Profesional de Licenciado de Administración y Finanzas en la Universidad Científica del Sur– buscó explicar la relación de las ventas con la rentabilidad a través de una investigación tipo correlacional, cuantitativo (datos estadísticos y numéricos sobre una muestra de treinta y cinco (35) colaboradores de la organización) (recolección de datos y encuestas). La investigación concluyó que, la gestión de ventas tiene correlación positiva media entre la atención al cliente y la rentabilidad; por lo que, solo con una eficiente gestión de ventas se podría generar beneficios para la organización.

Asimismo, Gonzales (2020) en la tesis titulada *Influencia de los Incentivos Laborales en la Motivación del Colaborador de la Distribuidora Sipán Distribuciones SAC* –para la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo– tuvo por objetivo abordar la influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaborador, vía una investigación cuantitativa de nivel explicativo y diseño experimental. La investigación concluyó que, los incentivos laborales influyen significativamente en la motivación y la actitud de los colaboradores de acuerdo al rendimiento personal, incrementando la productividad de la organización.

También, Taza (2021) en la tesis titulada *Los Incentivos Laborales y su Relación con la Productividad en la Empresa Atento Perú SAC, Sede Callao 2020* –para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana de Ciencias e Informática se centró en la relación entre los incentivos laborales y la productividad mediante una investigación cuantitativa, de diseño transversal y corte transversal. La investigación concluyó que, era necesario usar el coeficiente de correlación de Pearson (cálculo del efecto del cambio en una variable cuando la otra variable cambia) para calcular las variables, incentivos y la productividad dentro de la organización.

Además, Mujica y Guzmán (2021) la tesis titulada *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco – 2019* – para la obtención del Grado Académico de Bachiller en Administración en la Universidad Peruana de Ciencias– tuvo por objeto encontrar la relación entre el sistema de incentivos con el desempeño laboral del personal mediante una investigación cuantitativa, de tipo correlacional, método inferencial deductivo, y diseño no experimental correlacional sobre un cuestionario para treinta (30) colaboradores. La investigación concluyó que, la relación entre la variable incentivos y la variable desempeño laboral tiene una probabilidad de resultados positivos al 95%, mostrando así que una eficiente gestión del sistema de incentivos no monetarios influye en un mejor desempeño de los colaboradores.

Cabe notar que, Villavisencio *et al.* (2018) en la tesis titulada *Implementación de un Sistema de Incentivos por Cumplimiento de Metas para el Logro de los Objetivos Propuestos de Electroperú S.A* –para la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Empresas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – se buscó implementar un sistema de incentivos vía indicadores de gestión por colaborador, mediante una investigación aplicada con instrumentos cuantitativos que integra los resultados logrados para conocer el impacto en la organización. La investigación concluyó que, la

implementación es beneficiosa para los colaboradores al aplicar el alineamiento de las actividades y el impacto de ponderación, de acuerdo a la posición jerárquica y a la consecución de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, Garcia (2022) en la tesis titulada *Incentivos Económicos y su incidencia en el desempeño laboral de Asesores de Negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A., San Ignacio 2020* –para la obtención del Título profesional de Economista en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas tuvo por objetivo conocer el impacto de los incentivos y su influencia en el desempeño, mediante una investigación metodológica explicativa, correlacional, con diseño no experimental, sobre una muestra de doce (12) personas. La investigación concluyó que, los incentivos neutralizan las rotaciones del personal y fortalece al personal que labora en la organización.

## **2. Base teórico–científicas**

De un lado, la impresión gráfica inicia con las impresiones sobre telas, perfeccionándose luego con el empleo de la madera (Cedeño, 2020). Posteriormente, aparece la prensa de imprenta por Gutenberg en 1450, como un invento revolucionario de la historia y su empleo. (Equipo editorial Etecé., 2021). Según Fernández (2021), a partir de la tricromía (rojo, azul y amarillo) y la cuatricromía (cyan, magenta, amarillo y negro). Asimismo, según Alamos (2014), este medio mecánico de reproducción o impresoras en serie mediante el empleo de papel. Con el nacimiento de la industria en Alemania expandiéndose luego al mundo (Concostrina, 2015).

La imprenta busca comunicar mensajes masiva y creativamente incentivando la creatividad y la interacción social a través del impacto visual de una impresión de calidad. (Lifeder., 2022). En este marco, es sustantivo el rol que cumplen las áreas de marketing, publicidad y ventas (FG Ediciones, 2023); así como, el rol que cumple el área de producción

del cual depende, en suma, la calidad del producto a entregar al cliente (Santana, 2023) en base a la impresión de papelería y la provisión de servicios relacionados con la impresión. Quiroz (2019).

Respecto de la impresión de papelería, existen seis (6) tipos de impresión: i) impresión digital (inyección a tinta laser, usada en tirajes menores sobre papel con secado instantáneo); ii) impresión offset (impresión por transferencia de una placa de aluminio hacia un rodillo y, este a su vez, al papel); iii) flexográfica (repujado en alto y bajo relieve); iv) impresión tipográfica (en papeles gruesos como en cartulinas); v) impresión rotativa (tirajes mayores a las 100,000 unidades); y, vi) impresión serigráfica (impresión sobre diferentes superficies como papel, cartón, entre otros. (Graficas Mera, 2020)

Respecto de los servicios relacionados con la impresión, se tienen tres (3) principales etapas en el proceso de impresión offset-plana: i) pre-prensa o pre-impresión donde se trabaja el diseño del archivo con las medidas acordadas, para luego realizar el grabado de placas del diseño aprobado; ii) prensa o impresión donde se trabaja la transmisión de la placa del montaje al papel, en las máquinas de impresión; y, iii) post-prensa o post-impresión donde se realizan los acabados finales del proceso (v. gr. troquelado, doblado, cosido con hilo o grapas, encolado con goma, encuadernación, y corte final) para posterior embalaje. Asimismo, se recuerda que, una vez finalizado el proceso productivo, se brinda mantenimiento de las máquinas de prensa y post-prensa. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2023).

De otro lado, de acuerdo a lo previsto por el Diccionario de la Real Academia de Lengua Española (RAE), el término incentivo se define como “el estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los

rendimientos” (Española, 2014)(párr.2). Asimismo, según Krugman y Obstfeld (2006), se trata de la motivación emocional que impulsa a las personas a realizar una labor específica.

Así, el incentivo alude a las herramientas que utilizan las organizaciones para estimular la motivación, el desempeño y el compromiso de los colaboradores con el fin de aumentar su producción y eficiencia en los recursos, y con ello alcanzar los objetivos deseados desde cada una de las distintas áreas de la organización. En general, Ávila (2022), manifiesta que existen dos (2) tipos de incentivos:

- Incentivos económicos: salario, aumento salarial, comisión, bonificación, pago de beneficios, compra de acciones con descuento y unidades de producción de acuerdo al rendimiento objetivo, reducción de impuestos.
- Incentivos no económicos: flexibilidad laboral, teletrabajo, trabajo híbrido, día libre por cumpleaños, capacitación permanente y actividades de recreación e integración dentro y fuera de la organización.

Un sistema de incentivos podría constituirse en una herramienta medible (Bizneo HR Software, 2023), sobre la base de la eficiencia laboral e igualdad de oportunidades, en un justo balance entre los objetivos que persigue una organización y las aspiraciones de los individuos que la componen. Ramírez (2006). Para conseguir ello, el proceso de construcción del sistema debe basarse en un diálogo empleador –colaborador para potenciar el capital humano de la organización, la motivación y mejora del clima laboral, incremento de la productividad organizacional y ganancias (VALE+, 2022). Así, el referido sistema:

- Según Park y Sturman (2012), puede ayudar a aumentar la motivación e incrementar el rendimiento en la organización. Así, el sistema debe ser diseñado según las prioridades y valores de los colaboradores; y, conforme a sus factores internos y externos (qualtrics.xm, s.f.), a partir de la satisfacción de aspiraciones profesionales.

- Según Cotton y Young (2022), puede colaborar en la mejora del desempeño, el comportamiento y duplica el rendimiento de los colaboradores; si, además, se monitorea los resultados la aceptación de los colaboradores.

- Asimismo, Moran *et al.* (2022). manifiesta que puede basarse en cuatro (4) clases de indicadores conforme a las necesidades identificadas en la organización. Estos indicadores son: i) fisiológicos; ii) profesionales; iii) sociales; y, iv) laborales.

- Puede tener en cuenta la mayor competitividad en el sector empresarial correspondiente, el aumento del nivel de exigencia y el incremento del grado de conocimiento; sobre los cuales podría realizarse una medición de productividad y rentabilidad plenamente verificable (Eden Springs España, 2023).

- Puede centrarse en diversas estrategias para fortalecer e influenciar sobre el comportamiento de los colaboradores de la organización (Skinner, 1938), aplicando el refuerzo positivo (*v. gr.* reconocimiento) y negativo (*v. gr.* mensaje constructivo) sobre los colaboradores (Chiavenato, 2002).

- Puede considerar más los beneficios, que los ingresos (Zolthers *et al.* (2015).

El pionero en implementar un sistema de incentivo fue Henry Laurence Gantt entre los años 1861 y 1919 en la Gráfica de Gantt (Teorías Administrativas, 2023). A efecto de ello, se lanza la primera versión del Diagrama de Gantt, a cargo de Karol Adamiecki en el año de 1896, y luego su versión más desarrollada, a cargo de Henry Laurence Gantt en 1910. (Martins, 2022). Los inicios de la técnica de incentivos laborales se remontan a la segunda mitad del siglo XIX, con el surgimiento del denominado Taylorismo, por el cual, el sistema de incentivo se basa en la administración científica consistente en la implementación de procesos con anticipación, donde el administrador (empleador) debe brindar incentivos a sus colaboradores cuando producen más de lo habitual (Taylor, 1911).



En relación a las teorías sobre incentivos, destaca la Teoría de los dos factores de Frederick Irving Herzberg en 1959, presentada en el libro titulado *La motivación para trabajar*. La teoría se compone de factores higiénicos, cuyo cumplimiento depende de la organización (v. gr. condiciones físicas del espacio de trabajo, clima y cultura organizacional, salarios y políticas administrativas); y, de factores motivacionales, cuyo cumplimiento depende del colaborador (v. gr. crecimiento profesional, eficiencia en las funciones, reconocimiento y autonomía del trabajo) (Salesforce Latioamérica, 2022).

**Tabla 1**

*Factores de Higiene y Motivación de Herzberg*

<b>Factores Motivacionales</b>	<b>Factores de Higiene</b>
Estado del colaborador en relación a su puesto y funciones en la organización	Estado del colaborador sobre las condiciones laborales que brinda la organización
- Reconocimiento	- Remuneración
- Crecimiento profesional	- Condiciones laborales
- Autonomía de funciones	- Relación colaborador y empleador

*Nota:* Definición de los factores motivacionales y factores de higiene de la teoría de Herzberg. Adaptado de Parra *et al* (2018).

Asimismo, la Teoría del Reforzamiento elaborada por el psicólogo estadounidense Burrhus Frederic Skinner explica que la conducta humana funciona según los estímulos percibidos a partir del condicionamiento operante. Así, el comportamiento humano puede ser condicionado, modificado y manipulado a partir de estímulos positivos y negativos. Rovira (2018). La efectividad de la respuesta depende de la implementación del reforzamiento (Educa mente, 2016). Cabe notar que, en la organización un colaborador tiene

más probabilidades de repetir un comportamiento que es reforzado de manera positiva, así como será menos probable que repita aquellos comportamientos asociados a estímulos o refuerzos negativos (Buenas tareas, 2014).

## Tabla 2

### *Tipos de Refuerzos de la Teoría del Reforzamiento de Skinner*

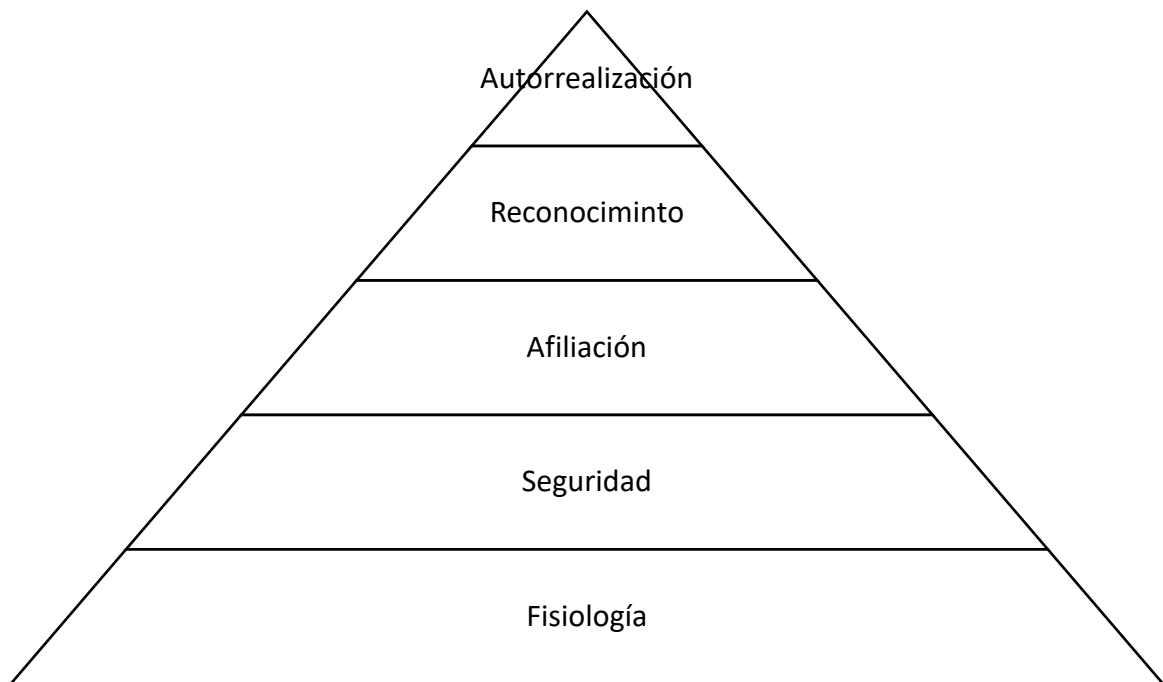
	Fortalecimiento de la conducta	Inhibición de la conducta
Presentación de un estímulo	- Refuerzo positivo	- Castigo positivo
Inhibición de un estímulo	- Refuerzo negativo	- Castigo negativo

*Nota:* Tipos y Resultados del fortalecimiento e inhibición de la conducta. Adaptado de Educada. Mente (2016).

Por otro lado, se encuentra la Jerarquía de las necesidades humanas o Pirámide de Maslow, teoría psicológica de Abraham Maslow en su obra titulada, una teoría sobre la motivación humana en 1943. Esta teoría ubica en su pirámide las necesidades de las personas, poniendo en el nivel más bajo aquellas necesidades básicas como son la alimentación, el descanso, la seguridad del empleo y de recursos y la protección; mientras que, en los niveles superiores, se encuentran las necesidades vinculadas con el incentivo dentro de una organización, desde el auto reconocimiento, la confianza, y el respeto, hasta el creatividad y resolución de problemas, en un orden ascendente en relación al cumplimiento de las necesidades humanas . Acosta (2012).

**Figura 1**

*Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow*



*Nota:* Pirámide de menor a mayor necesidad humana de Maslow. Adaptado de Guerrero (2022).

Asimismo, de acuerdo a lo previsto por el Diccionario de la RAE (2014), el término rentabilidad se define como “la condición de rentable y la capacidad de generar renta, beneficio, ganancia, utilidad” (párr.2). Cabe recordar que, la rentabilidad inicia con el desarrollo de la técnica contable y las primeras investigaciones de indicadores financieros; y, es reconocida como un poderoso mecanismo de gestión y de negociación, sobre todo, a partir de la crisis financiera mundial que surgió en 1929 (QuickBooks, 2023).

Al presente, la rentabilidad es la capacidad de generar un beneficio adicional (v. gr. lucro, utilidad, ganancia) sobre la inversión o esfuerzo realizado (Eslava, 2016). Particularmente, la rentabilidad mide la eficiencia general de la gerencia, demostrada a través de las utilidades obtenidas de las ventas y por el manejo adecuado de los recursos, es

decir la inversión, de la empresa (Guiltinan, 1998). La rentabilidad se representa en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores); y, es una medida que relaciona con los rendimientos de la empresa respecto a sus ventas, activos o capital. Gitman y Zutter (2012) para generar el aumento del valor de la organización (Cafaro, 2022) empleando también la planificación y gestión de recursos (Paglione, 2019).

Se identifican tres (3) tipos de rentabilidad, estos son: i) rentabilidad económica (beneficio económico vs. inversión realizada, expresado en porcentaje); ii) rentabilidad financiera (beneficio económico neto vs. patrimonio neto de la organización); y, iii) rentabilidad social (reconocimiento y prestigio) (Equipo editorial Etecé, 2021).

Asimismo, la rentabilidad es medida a través de indicadores en el corto y mediano plazo. Puente y Andrade (2016).

Los indicadores mayormente empleados para la medición de la rentabilidad de las organizaciones son los siguientes:

- ROA (siglas en inglés del Return of Assets, que significa rendimiento de activos, siendo un indicador que calcula la relación entre el rendimiento y los activos de la organización en un periodo determinado. Muñoz (2021). Este indicador es conocido, según (Pacheco, 2023) como el de la “rentabilidad económica” (párr.1), ya que evidencia la capacidad de los activos disponibles de las organizaciones para generar beneficios y medir la relación de las ganancias obtenidas sobre el total de los activos (Jara *et al.* (2018). La fórmula es la siguiente:

$$\text{ROA} = \text{Beneficio neto} / \text{Activos totales}$$

- ROE (siglas en inglés del Return on Equity), que significa rentabilidad de fondos propios, siendo un indicador que calcula la relación entre el rendimiento y la inversión de los accionistas (Santander Universidades, 2022). Según Muñoz (2021), para este indicador, el beneficio neto (posterior al pago de impuestos) se divide solo entre los fondos propios de la organización.

- Este indicador permite a la organización conocer si se obtiene el rendimiento deseado o si, en su defecto, se deben realizar ajustes para tener una mejor rentabilidad, expresada en porcentajes (Santander Universidades, 2022). La fórmula es la siguiente:

$$\text{ROE} = \text{Beneficios netos} / \text{Activo propio}$$

- ROI (siglas en inglés del Return on Investment) que significa retorno de la inversión: indicador que calcula la relación entre el rendimiento y la inversión en un período determinado. Martínez (2022).

- Para este indicador, el beneficio bruto (antes del pago de impuestos) se divide solo entre el activo total de la organización y se expresa en porcentaje o proporción (Calzada, 2019). Se considera que, con el cálculo del ROI se puede identificar qué proyecto resulta mejor frente a otros para invertir por parte de la organización (Gómez (2018). La fórmula es la siguiente:

$$\text{ROI} = \text{Beneficios brutos} / \text{Activo total}$$

Cálculo: valor actual de la inversión - costo de la inversión / costo de la inversión

Las organizaciones rentables se caracterizan por contar con un capital humano proactivo y dinámico de rápida adaptación al cambio y centrados en el logro de los objetivos (Estrategias de Inversión, 2023); así como, por simplificar sus procesos de producción

incrementando su rendimiento, reduciendo costos operativos e identificado las fuentes más rentables de la organización para maximizar los resultados (Gestión, 2023).

Cabe notar que, la rentabilidad va más allá de lo económico siendo especialmente relevante que la organización sea sostenible y amigable con el entorno (Aparisi, s.f.). En efecto, una gestión rentable y sostenible otorga un valor agregado para el crecimiento continuo. Panizo (2023).

Por su parte, la Teoría del orden jerárquico, establece una serie de preferencias para financiar nuevas inversiones. De acuerdo a ello, las organizaciones prefieren: i) financiarse vía fondos generados internamente (*v.gr.* beneficios retenidos, amortización); ii) fijan el *ratio* de reparto de dividendos objetivo en función de sus oportunidades de inversión y de sus flujos de caja esperados; iii) establecen repartos de dividendos fijos en el corto plazo; y, iv) destinan los recursos excedentarios, después de repartir dividendos y de llevar a cabo las inversiones previstas, a inversiones financieras temporales o a disminuir el volumen de deuda de su pasivo. Si estos recursos no fueran suficientes para realizar las inversiones necesarias, recurrirá a financiación externa, en primer lugar, deuda, posteriormente obligaciones convertibles y, en último lugar, acciones. Arévalo *et al.* (2022).

En relación a las teorías sobre rentabilidad, destaca la Teoría Clásica de la Administración por Henri Fayol en 1916, que precisa las funciones básicas que una organización debe desempeñar para ser eficiente (Juan, 2019). En este marco, Fayol sustenta catorce (14) principios, los que se describen a continuación: (Doctorado en Ciencias Empresariales, 2023)

**Tabla 3***Principios fundamentales de Fayol*

Principios	Alcances
División del trabajo	Cada colaborador tiene habilidades distintas y se encarga de una tarea asignada.
Autoridad y responsabilidad	El poder jerárquico en la organización supone responsabilidad y riesgo en la toma de decisiones.
Disciplina	El respeto y la obediencia son esenciales en las relaciones interpersonales de calidad en la organización.
Unidad de mando	Cada colaborador reciba órdenes de un superior inmediato.
Unidad de dirección	Enfoque de las tareas en un objetivo trazado en el plan de acción de la organización.
Subordinación del interés individual al general	Los intereses de la organización están por encima que los intereses del colaborador.
Remuneración	La remuneración económica y no económica debe ser equitativa de acuerdo a las funciones de los colaboradores.
Jerarquía	El respeto y subordinación a las posiciones superiores en una línea de autoridad y jerarquía dentro de la organización.
Centralización	La autoridad se centra en la parte más elevada de la jerarquía de la organización.
Orden	Los colaboradores tienen los recursos necesarios para las funciones asignadas dentro de la organización.
Equidad	Trato equitativo entre los colaboradores, sin perjuicio de la función dentro de la organización.
Estabilidad	La estabilidad de los colaboradores influye en la disminución de la rotación innecesaria del personal.
Iniciativa	El desempeño de las funciones en confianza, libertad y empatía para aportar valor al trabajo y a la organización.
Espíritu de cuerpo	Se prioriza el trabajo en equipo para el buen desarrollo de la cultura organizacional.

*Nota:* Principios para una organización eficiente. Adaptado de Choquehuayta (2023).

Asimismo, de acuerdo al Teorema Modigliani–Miller –denominada así por los autores en 1959, en su libro *El costo del capital, las finanzas corporativas y la teoría de la inversión* – el valor de una organización no se afecta por la forma en que ésta es financiada en ausencia de impuestos, costes de quiebra y asimetrías en la información de los agentes. El teorema establece que es indiferente que una empresa logre los recursos financieros necesarios para su funcionamiento acudiendo a sus accionistas o emitiendo deuda. También resulta indiferente la política de dividendos. López *et al* (2023)

En efecto, Fornero (2008), propone lo siguiente: i) el valor de la organización es el resultado del esfuerzo para obtener beneficios y del riesgo de sus activos, y no del financiamiento; ii) el costo de capital propio es producto del endeudamiento y del efecto del beneficio económico para los accionistas como resultado de obtener recursos con menores costos para la organización; y, iii) el instrumento o contrato usado para el financiamiento de una inversión no es significativo como para determinar si una inversión es idónea.

### **3. Definición de términos básicos**

- Calidad: La calidad “es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto entregado por su organización, que cumpla con las exigencias definidas por la ISO, la empresa y por sus clientes”. (Barbosa, 2021) (párr.2).

- Colaborador: “Es la persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una organización o una institución”. (Seos, 2021)(párr.1) .Por colaborador se entiende al trabajador definido también como “ toda persona física que sus servicios subordinados a otra institución, o persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo” (Equipo editorial, Etecé., 2022)(párr.1).



- Efectividad organizacional: Según Páez (2020), es la eficiencia con que una organización cumple con sus objetivos. Así, Mott (2020) “se trata de la habilidad de una organización para movilizar sus centros de poder para la acción de producción y adaptación”.(párr.1) Asimismo, (LRH, 2017), manifiesta que, “la efectividad considera al ambiente interno de la organización, centrándose, en el capital humano”. (párr.3) En otras palabras, Somoza (2019) , dice que se trata del “grado de congruencia entre los objetivos y los resultados de una organización debiéndose superar las ineficiencias organizacionales que obstaculizan la consecución de los objetivos”. (párr.3)
  
- Incentivo: Según Krugman (2020) , el incentivo es “un elemento que motiva a una persona a hacer algo; y, de manera particular, el incentivo económico motiva financieramente a que las personas lleven a cabo las acciones trazadas”. (párr.1). Según Chiavenato (1999), el incentivo es el pago que realiza la organización a sus colaboradores (*v. gr.* salario, premio, beneficio social, oportunidad de progreso, estabilidad en el cargo, elogio).
  
- Industria gráfica: Según (Centro Educativo Ponce de León, 2023), “se trata de la organización o conjunto de organizaciones del giro de negocio, dedicadas a la composición, reproducción, grabación, impresión, publicación y distribución, en uno a más colores sobre cualquier superficie, predominando el papel” (párr.1). Asimismo, (Publifes, 2021), manifiesta que es “una organización de impresiones gráficas es denominada imprenta la misma que se dedica al diseño, impresión, elaboración de acabados gráficos finales.” (párr.3)

- Jerarquía: Según (Niveles Organizacionales, 2023) ,se trata de un sistema de organización que se utiliza en organizaciones gubernamentales, privadas y otras instituciones, basado en una estructura piramidal en la que cada nivel tiene un cierto grado de autoridad y responsabilidad, ayudando a establecer una estructura clara en la organización. Asimismo, (Balmaceda, 2021) manifiesta que “la jerarquía es la forma en que una organización implementa el mecanismo de coordinación o supervisión directa. Al establecerse una jerarquía en la organización se evitan las relaciones contradictorias de autoridad.”(párr.9)

- Organización: Según (Frederick, 2018) , “es una entidad conformada por un conjunto de personas que trabajan para coordinar esfuerzos y alcanzar metas y objetivos”. (párr.1). Para Weber (1991), se trata de un grupo de colaboradores que busca lograr un objetivo a través de reglas y órdenes que se llevan a cabo mediante un líder. También, Reyes (2020), significa el “instrumento por lo que las ideas como objetivos, tareas, fines son conceptos fundamentales de la organización, cuyos colaboradores tienen asignadas tareas y responsabilidades, que determinan las relaciones de poder formal”. (p.19).

- Productividad: Según (BBVA México, S.A, 2023), se trata de un indicador que mide la relación entre los recursos empleados en la operación y los productos y/o servicios producidos por la misma en un periodo determinado de tiempo. Este indicador sirve para medir la eficiencia de la organización. La productividad busca también, medir la relación entre el tiempo y el número de bienes producidos.

- Remuneración: Según Pérez y Merino (2022) ,se trata de “la contraprestación en el marco de una relación laboral, generando riqueza con su trabajo, por lo que recibe una

recompensa económica”. (párr.8) Asimismo, se puede trabajar sin recibir una remuneración denominado trabajo ad honorem. En este marco, (Equipo editorial Etecé, 2021), manifiesta que una remuneración “es el pago, capacidad de una inversión de tener beneficios superiores a los esperados en un período de tiempo.” (párr.5)

- Rendimiento: Según (Traders.Studio, 2021) , se trata de la proporción entre los recursos invertidos y el resultado que se obtiene. El rendimiento puede ser positivo o negativo dependiendo si el retorno de la inversión es mayor o menor al dinero invertido. El rendimiento esperado es la ganancia que un inversionista espera de una inversión que tiene tasas históricas de rendimiento conocidas. Para medir el rendimiento se multiplica los resultados esperados por las posibilidades.

- Rentabilidad: Según (Eslava, 2016) ,se trata de la capacidad de generar un beneficio adicional (v. gr. lucro, utilidad, ganancia) sobre la inversión o esfuerzo realizado. Según (Guiltinan, 1998) , la rentabilidad “mide la eficiencia general de la gerencia, demostrada a través de las utilidades obtenidas de las ventas y por el manejo adecuado de los recursos, es decir la inversión, de la empresa.” (p.6). También (Frederick, 2023) dice que se considera como “un indicador que dimensiona el grupo de ganancias a partir de una determinada inversión, comparando la inversión con la utilidad.” (párr.1)

- Sistema: Según la RAE (2014), el sistema “es un conjunto de reglas, principios, cosas sobre una materia racionalmente relacionados entre sí con un mismo propósito,” (párr.1). Asimismo, (Bembibre, 2008) , se define como un “grupo de elementos o partes independientes que se conectan entre sí de manera ordenada, de modo que juntos compongan una estructura funcional. En el ámbito organizacional es

un método de clasificación de un grupo de elementos con características similares” (v. gr. sistema decimal, sistema taxonómico, sistema artificial). (párr.1)

- Sistema de incentivos: Supone una “herramienta medible” (Bizneo HR Software, 2023)(párr.1), según (Ramírez , 2006) sobre “la base de la eficiencia laboral e igualdad de oportunidades, en un justo balance entre los objetivos que persigue una organización y las aspiraciones de los individuos que la componen.” (párr.5). Así, según (Sodexo Perú, 2022), “el reconocimiento del desempeño de los colaboradores en una organización responde a un programa planificado.”(párr.10), en el cual, según (Bizneo HR Software, 2023), se han identificado los incentivos idóneos según el tipo de colaboradores con el objetivo de motivarlos para el incremento de su producción.; y, que, resulta ser comprendido tanto por los directivos, así como por los colaboradores de toda la organización.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o supuestos básicos

La presente investigación presenta la siguiente hipótesis general e hipótesis específicas:

- Hipótesis General:

El sistema de incentivos influye en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023.

- Hipótesis Especificas:

a. El sistema de incentivos influye en la productividad laboral de una empresa gráfica en Lima – 2023.

b. El sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023.

c. El sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima – 2023.

#### 2. Variables de estudio y su operacionalización

Tomando en cuenta la hipótesis general e hipótesis específicas, las variables a considerar en la presente investigación son las siguientes:

- Variable independiente: el sistema de incentivos; y,
- Variable dependiente: La rentabilidad.

Cada una de las mencionadas variables se acompañan de sus respectivas dimensiones e indicadores.

En relación a la variable independiente de sistema de incentivos se presentan tres (3) dimensiones, las que son:

- Plan de incentivos:

Según Chérrez (2020) es el plan equitativo y justo para los colaboradores de la empresa y propuesto por la organización. Se trata de una herramienta que ayuda a mejorar la productividad influyendo positivamente (De La Cueva, 2022) , en la conducta de los colaboradores a fin de cumplir con las metas establecidas. López y Otero (2015). La eficacia del plan de incentivos requiere de la aprobación y respaldo de la alta dirección lo que garantiza su cumplimiento. (Chiavenato, 1999).

Asimismo, según (Chiavenato, 2009), el plan de incentivos debe recompensar a las personas en proporción directa de su productividad. Asimismo, los parámetros deben ser alcanzables y la organización debe proporcionar las herramientas, la orientación, el entrenamiento y el liderazgo que se necesitan.

En efecto, Flores (2022) dice que el plan de incentivos se diseña de acuerdo a la necesidad de los colaboradores. Asimismo, el diseño del plan de incentivos requiere que previamente se desarrolle un diagnóstico sobre la situación de la organización que incluya información en torno a la operatividad de toda la organización en su conjunto.

- Incentivos monetarios:

Según Cruelles (2012) ,se trata de acuerdos entre la empresa y trabajadores, a través de los cuales, se fija un valor a pagar por parte de la empresa a un esfuerzo extra o cierta porción de trabajo, siempre a partir del marco legal establecido por el convenio y el estatus de los trabajadores.

Asimismo, (Ucha, 2010) , manifiesta que, entre los principales incentivos monetarios identificados, se tiene la comisión definida como “la cantidad que se recibe por concretar una transacción comercial sobre un porcentaje de la venta realizada, fijado por el empleador, previa negociación con el colaborador.” (párr.1). Entretanto,

(Garrido, 2023) , dice que “la comisión por ventas según porcentaje de las ventas mensuales” (párr.7), como otros incentivos, motiva a los colaboradores a incrementar los niveles de rendimiento y de producción (JOBATUS, 2023) e incluso a atraer o retener a los mejores colaboradores del rubro (Alma Consultores, 2023).

- Incentivos no monetarios:

Según Werther y Keith (2008) , “se utilizan por la organización para reconocer el trabajo y el esfuerzo extra que los colaboradores realizan. El reconocimiento otorgado se centra en premios por el mérito logrado, placas conmemorativas, diplomas, entre otros.” (p.7)

En relación a la variable dependiente de rentabilidad se presentan tres (3) dimensiones, las que son:

- Productividad:

Según (Global Business Consulting, 2023) ,se trata de “la capacidad de hacer más tareas en menos tiempo impactando positivamente en el valor de los productos o servicios que crecen a una tasa más alta.” (párr.3). La productividad tiene un impacto directo en la rentabilidad de las organizaciones, logrando una mayor eficiencia en la utilización de los recursos. Esto se traduce en una reducción de costos y un aumento de ingresos, reflejando un incremento de los márgenes de rentabilidad y un mayor retorno de la inversión. Una mayor productividad permite a las organizaciones ser más competitivas en el mercado y más sostenibles a largo plazo (Estrategias de Inversión, 2023).

En general, se tienen cinco (5) tipos de productividad: i) productividad laboral (relación entre los productos obtenidos por cada hora de trabajo); ii) productividad de

los factores (producción obtenida con todos los factores que intervienen en el ciclo productivo); iii) productividad marginal (producto extra fabricado al hacer una modificación a los factores de producción); iv) productividad total (mide a toda la organización); y, v) productividad parcial (unidades producidas empleando un solo tipo de insumo) (Publicaciones Técnicas Profesionales S.L., 2023).

Cabe notar que, mientras que la teoría del capital humano de Theodore W. Shultz en 1960, resalta la inversión de la organización en el capital humano, salud y educación, después de la satisfacción de las necesidades básicas (Gil (1995); la teoría de la Gestión Científica de Taylor –estudio de tiempos y movimientos –analiza los flujos de trabajo en las organizaciones para encontrar la mejor manera de realizar las tareas, maximizando la eficacia. Así, (Ricardo, 2020) comenta que los colaboradores deberían percibir una contribución variable en función a su rendimiento en la organización, a partir de cuatro (4) principios: i) métodos científicos; ii) división de responsabilidades; iii) retribución basada en el rendimiento; y, iv) jerarquía rígida y vigilancia estricta a los colaboradores

- Calidad del servicio:

Según (Aguilar *et al.* (2012) , el análisis de la dimensión de la calidad del servicio es relevante para la identificación de los aspectos del servicio que valora el cliente y de los que depende el trabajo del colaborador y, por ende, la productividad de la organización. Asimismo, Parasuraman y Zeithaml (1988), dice que la calidad del servicio involucra la capacidad del colaborador para generar confianza en los clientes, la capacidad de la organización para desarrollar transacciones exitosas, y la percepción de que la organización apoya al colaborador para el desempeño de las tareas.



En este marco, Catellanos y González (2010), es particularmente importante la cercanía del colaborador con el manejo de los sistemas de información para la orientación al cliente y para la atención a los objetivos institucionales. Para tal efecto, es de resaltarse que la capacitación del recurso humano influye, de manera positiva, en los tiempos de ejecución de los procesos. Así, Aguiar *et al.* (2012), el conocimiento del personal respecto al sistema de ventas es esencial para la localización de los productos y el conocimiento sobre su disponibilidad, así como sus precios y descuentos; este conocimiento impacta positivamente los tiempos de respuesta y, por ende, el tiempo de atención al cliente y su satisfacción

Según Evans y Lindsley (2000) , es predecible el hecho que, la confiabilidad se relaciona con la actitud del personal al momento de prestar el servicio, creando un sentimiento de confort y seguridad de que en todo momento el cliente recibirá un servicio de calidad, ofreciendo el servicio justo cuando se promete y de manera correcta a la primera vez, mostrando sincero interés por ofrecer ayuda a los usuarios. En suma, la calidad del servicio trata del conjunto de estrategias y acciones de la organización, y de sus colaboradores, con la finalidad de mejorar la relación con los clientes, los mismos que impulsan la relación cliente – marca y mejora la imagen organizacional (Medallia, 2022).

- Crecimiento sostenible:

Según la Organización de las Naciones Unidas (2023), los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) contenidos en la Declaración del Milenio, aprobada mediante Resolución 55/2 de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) durante la Cumbre del Milenio, llevada a cabo del 6 al 8 de setiembre

de 2000, estableció ocho (8) ODM, con veintiún (21) metas para el 2015, entre estas la ODM 7 relativa a la sostenibilidad del medio ambiente. Posteriormente, como resultado de los trabajos iniciados en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible –Río+20– nace la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que incluye diecisiete (17) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con sus ciento sesenta y nueve (169) metas, aprobada por la 70ª Asamblea General durante la Cumbre de Desarrollo Sostenible 2015, que tuvo lugar del 25 al 27 de septiembre del 2015. Cabe notar que el ODS 12 versa sobre producción y consumo responsables.

En este marco, la Organización de las Naciones Unidas (2023) , recuerda que el consumo y la producción dependen del uso del medio ambiente natural y de los recursos de una manera que continúa teniendo efectos destructivos sobre el planeta. Por ello, el consumo y la producción sostenible consisten en hacer más y mejor con menos. También se trata de desvincular el crecimiento económico de la degradación medioambiental, aumentar la eficiencia de recursos y promover estilos de vida sostenibles. Asimismo, el consumo y la producción sostenible también pueden contribuir de manera sustancial a la mitigación de la pobreza y a la transición hacia economías verdes y con bajas emisiones de carbono.

Por otro lado, para encontrar el crecimiento sostenible busca proyectar las necesidades actuales de la organización con las de las próximas generaciones, asegurando de esta forma que el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social se desarrollarán en total equilibrio y crecimiento sostenible para tu organización.

Al presente, muchas organizaciones, practican el crecimiento sostenible aplicando los siguientes criterios: i) responsabilidad social corporativa, marcando la pauta organizacional enfocada en la mejora respetando el medio ambiente, social y la economía de la organización; ii) transparencia, como organización para aumentar la confianza en organización; iii) certificados éticos, promoviendo el uso de insumos que respeten los derechos laborales en su fabricación y el medio ambiente; y, iv) regla de las tres R: reducir, reciclar y reutilizar, imprescindible el consumo responsable (People Change Results, 2023).

**Tabla 4***Operacionalización de unidades de análisis*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
Sistema de incentivos	Plan de incentivos	Desarrollo del plan por ejecutar	
		Resultados del plan ejecutado	
	Incentivos monetarios	Salarios	
		Bonificaciones, comisiones, y afines	
	Incentivos no monetarios	Reconocimientos y premios	
		Formación continua	
	Productividad	Liderazgo efectivo	
		Eficiencia en procesos	
	Rentabilidad	Calidad del servicio	Confiabilidad
			Capacidad de respuesta
Crecimiento sostenible		Cultura organizacional	
		Contribución a la economía circular	

Tabla 5

*Matriz de Operacionalización de la variable Sistema de incentivos*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Sistema de incentivos	Según la RAE, el sistema es un conjunto de reglas, principios, cosas sobre una materia racionalmente relacionados entre sí con un mismo propósito. (Española, 2014).	Herramienta medible (Bizneo HR Software, 2023), sobre la base de la eficiencia laboral e igualdad de oportunidades, en un justo balance entre los objetivos que persigue una organización y las aspiraciones de los individuos que la componen (Ramírez, 2006).	Plan de incentivos	Desarrollo del plan por ejecutar	Escala Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)
	Asimismo, se define como un grupo de elementos o partes independientes que se conectan entre sí de manera ordenada, de modo que juntos compongan una estructura funcional. En el ámbito organizacional es un método de clasificación de un grupo de elementos con características similares (v. gr. sistema decimal, sistema taxonómico, sistema artificial). (Bembibre, 2008)	Para conseguir ello, el proceso de construcción del sistema debe basarse en un diálogo empleador – colaborador para potenciar el capital humano de la organización, la motivación y mejora del clima laboral, incremento de la productividad organizacional y ganancias (VALE+, 2022)	Incentivos monetarios	Salarios	
			Incentivos no monetarios	Bonificaciones, comisiones y afines	
				Reconocimientos y premios	
				Formación continua	

Tabla 6

*Matriz de Operacionalización de la variable Rentabilidad*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Rentabilidad	Según la RAE, la rentabilidad es la condición de rentable y la capacidad de generar renta, beneficio, ganancia, utilidad. (Española, 2014).	La rentabilidad es la capacidad de generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo. (Eslava, 2016)	Productividad	Utilidad neta	Escala Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)
	La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión, ya que mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de inversiones, su categoría y regularidad (Torres, 2023).	La rentabilidad mide la eficiencia general de la gerencia, demostrada a través de las utilidades obtenidas de las ventas y por el manejo adecuado de los recursos, es decir la inversión, de la empresa. (Guiltinan, 1998)		Calidad del servicio	
	La rentabilidad también es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. (Zamora (2008).	Se identifican tres (3) tipos de rentabilidad: i) económica; ii) financiera; y, iii) social. (Equipo editorial, Etecé, 2021). Asimismo, la rentabilidad es medida a través de indicadores en el corto y mediano plazo (Puente y Andrade (2016).	Crecimiento sostenible	Cultura organizacional  Contribución a la economía circular	

### 3. Matriz lógica de consistencia

La siguiente matriz de consistencia integra la información correspondiente al problema, objetivo e hipótesis, junto con las variables de estudio con sus dimensiones e indicadores.

**Tabla 7**

*Matriz lógica de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿De qué manera influye el sistema de incentivos en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023?	<b>Objetivo general</b> Determinar de qué manera influye el sistema de incentivos en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023	<b>Hipótesis general</b> El sistema de incentivos influye en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023		Plan de incentivos	Desarrollo del plan por ejecutar Resultados del plan ejecutado Salarios	- Tipo de Investigación: aplicada - Método de investigación: cuantitativo
<b>Problema específico 1</b> ¿Cómo influye el sistema de incentivos en la productividad laboral de una empresa gráfica en Lima – 2023?	<b>Objetivo específico 1</b> Determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en la productividad de una empresa gráfica en Lima – 2023	<b>Hipótesis específica 1</b> El sistema de incentivos influye en la productividad laboral de una empresa gráfica en Lima – 2023	Sistema de incentivos	Incentivos monetarios  Incentivos no monetarios	Bonificaciones, comisiones y afines Reconocimientos y premios Formación continua	- Diseño de Investigación: correlacional, no experimental y transversal - Población: 100 colaboradores de empresa del sector gráfico de Lima

<p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es el impacto del sistema de incentivos en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar de qué manera el sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b> El sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023</p>	<p>Rentabilidad</p>	<p>Productividad</p>	<p>Liderazgo efectivo Eficiencia en procesos Confiabilidad</p>	<p>- Muestra: 100 colaboradores de empresa del sector gráfico de Lima - Técnica: Encuesta - Instrumentos: Cuestionario</p>
<p><b>Problema específico 3</b> ¿Como influye el sistema de incentivos en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima– 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima – 2023</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b> El sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima – 2023</p>	<p>Crecimiento sostenible</p>	<p>Calidad del servicio</p>	<p>Capacidad de respuesta Cultura organizacional</p>	<p>Contribución a la economía circular</p>



## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de investigación

El tipo de investigación es aplicada, según Chávez (1994) toda vez que busca resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación. En efecto, la investigación inicia por la identificación de una problemática, la recopilación de teorías y de datos históricos, y la evaluación buscando plantear posibles soluciones. Hernández *et al.* (2014). En el presente caso, se busca resolver de qué manera influye el sistema de incentivos en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023.

El método de la investigación es cuantitativo. El primero porque al abordar la situación, considera los fundamentos teóricos permitiendo una mejor exploración y explotación de los datos. Hernández *et al.* (2014). El segundo porque busca recolectar y analizar datos sobre el sustento de una hipótesis para identificar tendencias y promedios, comprobar relaciones y obtener resultados generales de la organización y sus colaboradores, con respecto al sistema de incentivos (Hernández (2018).

#### 2. Diseño específico de investigación

El diseño específico de investigación es de tipo correlacional, ya que, según Chávez (1994) tiene por propósito determinar el grado de relación entre las variables intentando medir el efecto que produce una en otra. En efecto, en la presente investigación se cuenta con las siguientes variables: i) el sistema de incentivos; y, ii) la rentabilidad.

La tesis sigue un procedimiento no experimental; ya que, la investigación observa a la organización tal como se da en su contexto natural, para después ser analizada. En otras palabras, la tesis se ejecuta sin modificar o manipular las variables. Además, se trata de un

estudio transversal dado que se conduce en un periodo de tiempo determinado y la valoración de las variables se hace en el referido momento. Castro (2003). En efecto, la tesis parte de la observación de fenómenos tal como se dan en su contexto natural mediante la recolección de datos para ser analizados en un solo momento. Hernández *et al.* (2014). Cabe recordar que, el ámbito temporal de esta tesis se centra en el año 2023.

### **3. Población**

La población considerada en la presente tesis es cien (100) colaboradores de la empresa gráfica en Lima – 2023; y, la muestra a considerar es igual al 100% de la población.

Para tal efecto, se recuerda que, la muestra es probabilística, ya que la elección de los miembros para el estudio no depende de un criterio específico del autor, sino de una selección aleatoria simple. En otras palabras, cada miembro de la población tiene igual oportunidad de conformar la muestra o la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la misma. Hernández *et al.* (2014).

### **4. Instrumentos de obtención de datos**

Para la presente investigación se empleó el instrumento de obtención de datos llamado cuestionario, definido como un conjunto de preguntas escritas respecto de una o más variables a medir. Hernández (2018). Así, el cuestionario permite recoger, de manera organizada, información que permitirá dar cuenta de las variables de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta. Bravo y Valenzuela (2003).

Para la presente tesis, el cuestionario se ha compuesto por veinticuatro (24) interrogantes cerradas –con categorías y opciones de respuesta predefinidas– en una escala de satisfacción –Escala de Likert–, cuya atención ha permitido obtener la información de la población objeto de estudio según sus opiniones, actitudes, experiencias y aspiraciones, sobre la base de dos (2) variables del estudio: i) sistema de incentivos; y, ii) rentabilidad.

Cabe notar que, para la presente investigación, el cuestionario fue entregado, de manera presencial, a cada trabajador.

## **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos recolectados a través de la encuesta fueron organizados –según la variable independiente (sistema de incentivos) y dependiente (rentabilidad)– utilizando la herramienta de procesamiento de datos llamada Excel. Posteriormente, los referidos datos fueron procesados y analizados utilizando el programa SPSS. Así, respecto de esta investigación se tiene que la técnica de procesamiento de datos es la encuesta, a través del sistema estadístico SPSS.

Cabe recordar que, la encuesta es una técnica de investigación utilizada para recolectar información mediante unas preguntas de una o más variables a medir. Hernández et al. (2014). A través de información obtenida de una muestra de individuos que busca representar a una población. Bravo y Valenzuela (2003).

## **6. Procedimiento de ejecución del estudio**

Para llevar a cabo la presente tesis se ejecutó el siguiente procedimiento:

- a. Identificación del problema a investigar.
- b. Determinación de variable dependiente e independiente, dimensiones e indicadores.
- c. Recopilación de información y elaboración del marco teórico.
- d. Determinación de las matrices de operacionalización de las variables y de la matriz de consistencia.
- e. Delimitación de la población y de la muestra.
- f. Elaboración y validación del cuestionario.

- g. Socialización del cuestionario con la población.
- h. Recolección, procesamiento y análisis de datos obtenidos.
- i. Análisis de estadísticos descriptivos.
- j. Elaboración de resultados, conclusiones y recomendaciones
- k. Revisión de estilo APA
- l. Presentación final

## CAPÍTULO V

### RESULTADO Y DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta que la presente investigación parte de una hipótesis general que gira en torno a, el sistema de incentivos influye en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023 y las hipótesis específicas en torno a la productividad laboral, la calidad del servicio y el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima – 2023, este capítulo busca conocer si, a partir de los resultados alcanzados, se han cumplido las hipótesis descritas. Para tal efecto, se ha empleado el SPSS, el mismo que ha permitido facilitar la recogida y organización de los datos estadísticos, comprobar la veracidad y fiabilidad de las encuestas recabadas y facilitar la toma de decisiones permitiendo adoptar la mejor estrategia.

#### 1. Datos cuantitativos

Los datos cuantitativos recogidos a través de la encuesta y sobre los que se basa la investigación fueron, en su totalidad, válidos, como se observa a continuación.

**Tabla 8**

*Resumen de procesamiento de datos*

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sistema de incentivos Rentabilidad	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Cabe recordar que, la encuesta se conformó por veinticuatro (24) preguntas cerradas, y sobre estas se presentó un conjunto de probabilidades de respuesta siguiendo la escala de medición conocida como Escala de Likert que buscó mostrar el grado de conformidad de la

persona encuestada hacia la interrogante formulada (Muguira, 2023). Asimismo, las preguntas se formularon y ordenaron a partir de las variables independiente (sistema de incentivos) y dependiente (rentabilidad).

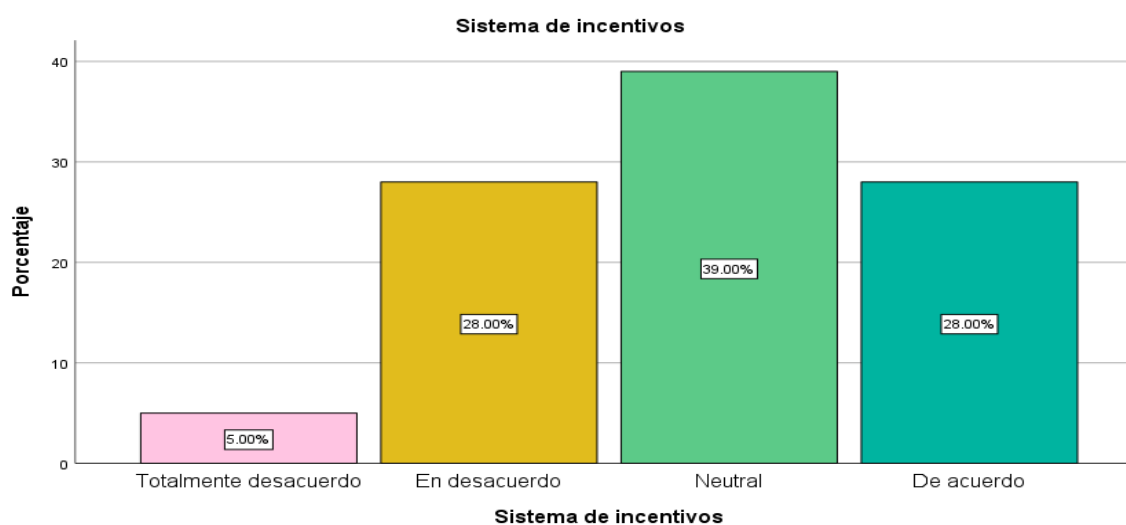
**Tabla 9**

*Variable independiente Sistema de incentivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	5.0	5.0
	En desacuerdo	28	28.0	33.0
	Neutral	39	39.0	72.0
	De acuerdo	28	28.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 2**

*Análisis de la variable independiente Sistema de incentivos*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 9 y Figura 2, se observa que el 39 % de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33 % de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 28% de los encuestados se encuentra de acuerdo, respecto de las doce (12) preguntas formuladas en torno a la variable independiente. Cabe notar que,

para estas preguntas se ha considerado tres (3) dimensiones: plan de incentivos, incentivos monetarios, incentivos no monetarios. Adaptado de IBM SPSS (2022).

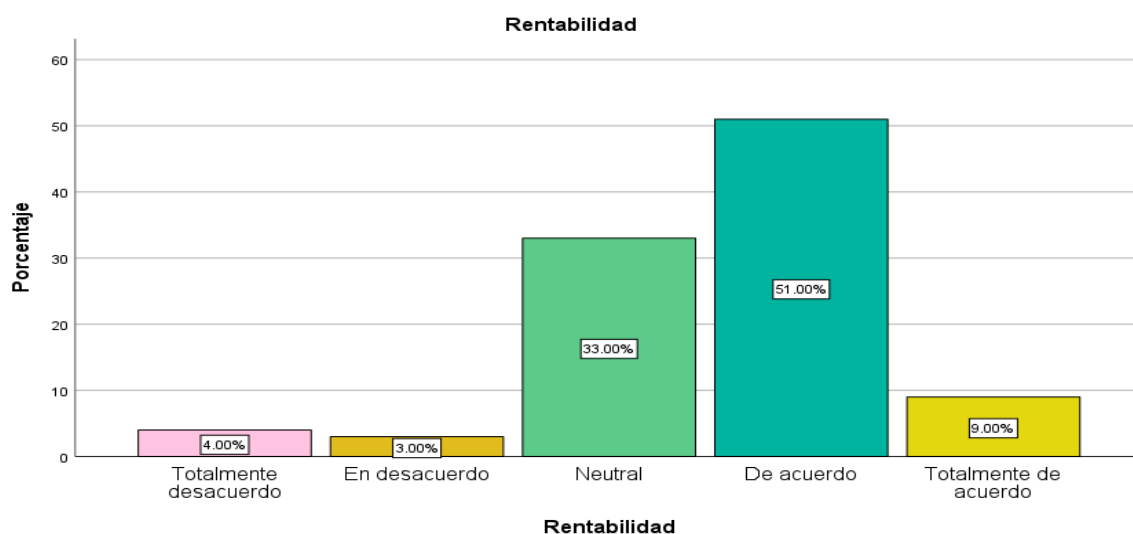
**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de la variable dependiente Rentabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4.0	4.0
	En desacuerdo	3	3.0	7.0
	Neutral	33	33.0	40.0
	De acuerdo	51	51.0	91.0
	Totalmente de acuerdo	9	9.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de la variable dependiente Rentabilidad*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 10 y Figura 3, se observa que el 60% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 33% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 7% de los encuestados indicó estar de totalmente desacuerdo o en desacuerdo, respecto de las doce (12) preguntas formuladas en torno a la variable

dependiente. Cabe notar que, para estas preguntas se ha considerado tres (3) dimensiones: productividad, calidad del servicio y crecimiento sostenible. Adaptado de IBM SPSS (2022).

A continuación, se presenta las tablas que resultaron por cada pregunta efectuada, todas estas acompañadas de sus respectivos gráficos y descripción técnica.

**Pregunta 1: ¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores?**

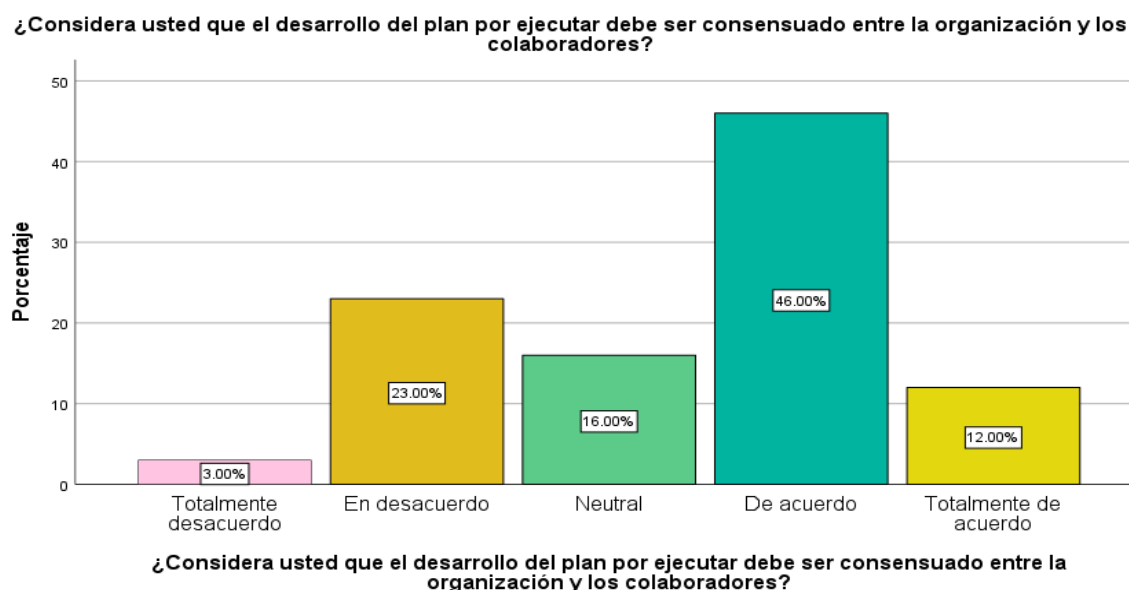
**Tabla 11**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 1*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente desacuerdo	3	3.0	3.0
	En desacuerdo	23	23.0	26.0
	Neutral	16	16.0	42.0
	De acuerdo	46	46.0	88.0
	Totalmente de acuerdo	12	12.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 4**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 1*





*Nota:* De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 4, se observa que el 58% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 26% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 16% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con que el desarrollo del plan de incentivos debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 2: ¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe tener en cuenta la función que desempeña el colaborador en la organización?**

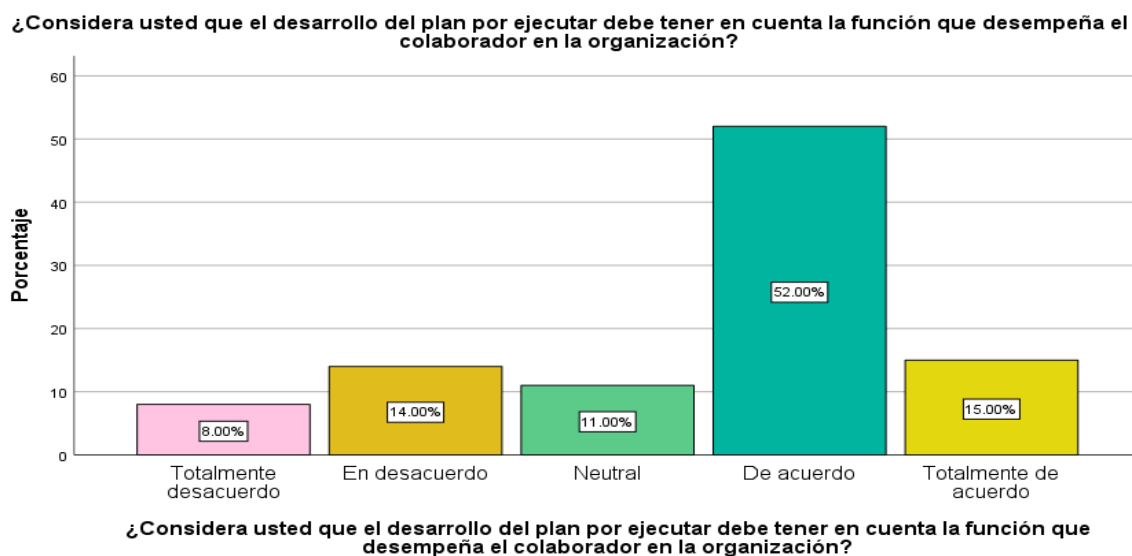
**Tabla 12**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 2*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	8	8.0	8.0
	En desacuerdo	14	14.0	22.0
	Neutral	11	11.0	33.0
	De acuerdo	52	52.0	85.0
	Totalmente de acuerdo	15	15.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 5**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 2*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 12 y Figura 5, se observa que el 67% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 22% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 11% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con que el desarrollo del plan de incentivos debe tener en cuenta la función del colaborador dentro de la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 3: ¿Cree usted que es necesario realizar una retroalimentación del plan ejecutado para contribuir a su mejora?**

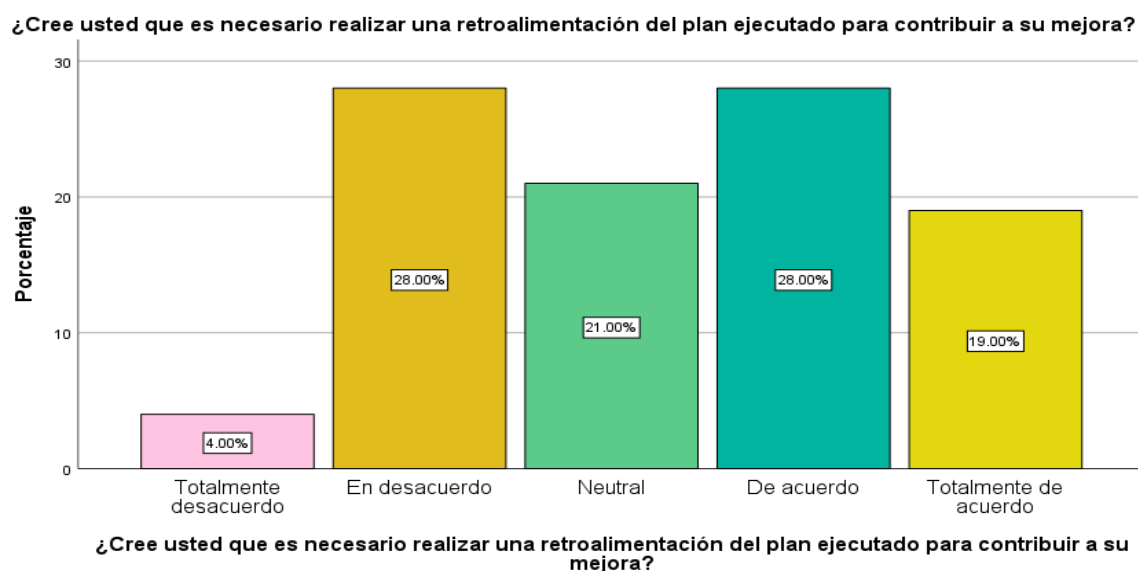
**Tabla 13**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 3*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4.0	4.0
	En desacuerdo	28	28.0	32.0
	Neutral	21	21.0	53.0
	De acuerdo	28	28.0	81.0
	Totalmente de acuerdo	19	19.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 6**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 3*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 13 y Figura 6, se observa que el 47% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 32% indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 21% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con realizar una retroalimentación del plan de incentivos después de su implementación para contribuir a su mejora continua. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 4: ¿Cree usted que es necesario que la organización comparta con los colaboradores los resultados del plan ejecutado?**

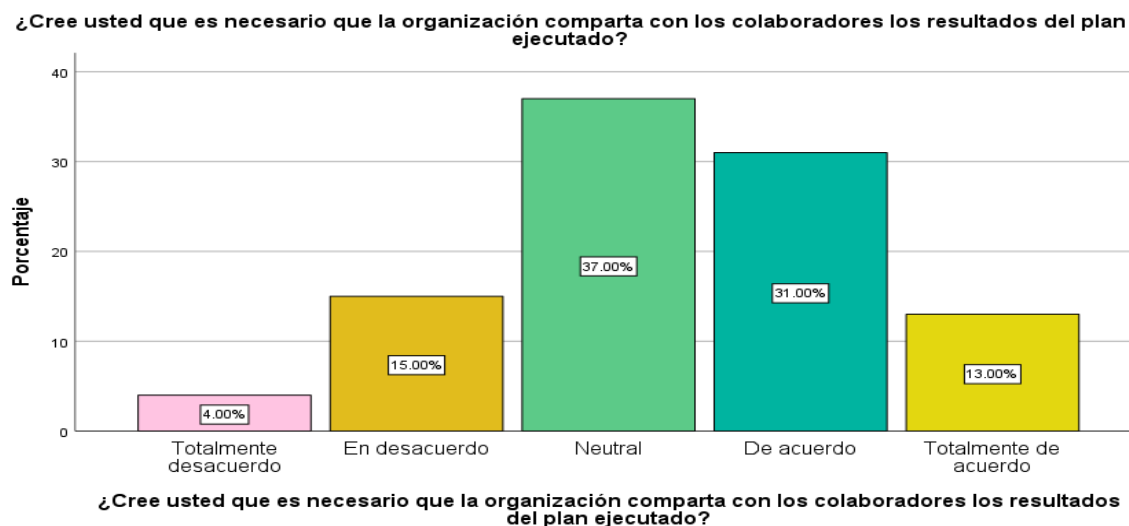
**Tabla 14**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 4*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4.0	4.0
	En desacuerdo	15	15.0	19.0
	Neutral	37	37.0	56.0
	De acuerdo	31	31.0	87.0
	Totalmente de acuerdo	13	13.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 7**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 4*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 14 y Figura 7, se observa que el 44% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 37% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 19% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, con que la organización comparta con los colaboradores los resultados de la implementación del sistema de incentivos. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 5: ¿Considera usted que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?**

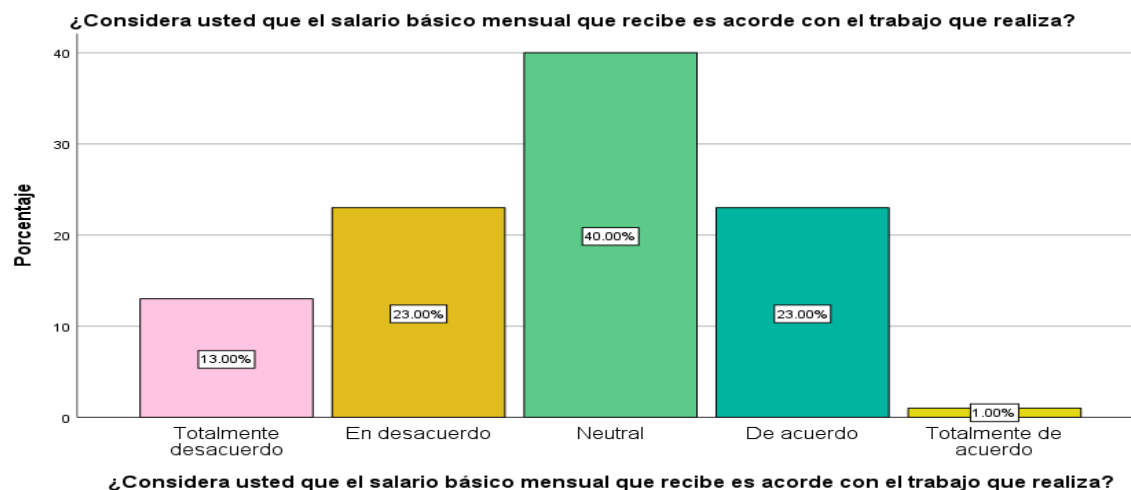
**Tabla 15**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 5*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	13	13.0	13.0
	En desacuerdo	23	23.0	36.0
	Neutral	40	40.0	76.0
	De acuerdo	23	23.0	99.0
	Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 8**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 5*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 15 y Figura 8, se observa que el 40% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 36% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 24% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, con que la el salario básico mensual que recibe de la organización es acorde con el trabajo realizado dentro de la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 6: ¿Considera usted que el salario que recibe por parte de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro?**

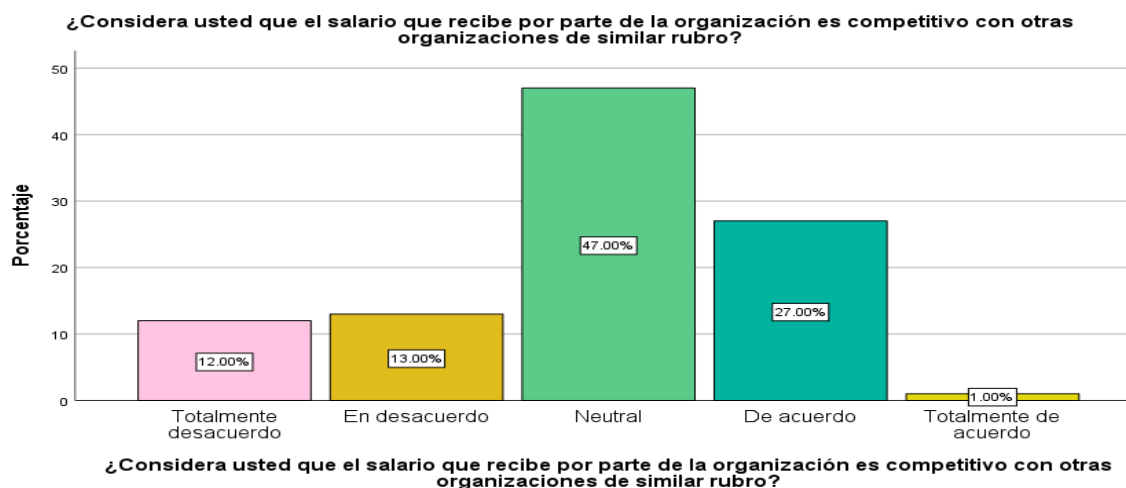
**Tabla 16**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 6*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	12	12.0	12.0
	En desacuerdo	13	13.0	25.0
	Neutral	47	47.0	72.0
	De acuerdo	27	27.0	99.0
	Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
	Total	12	100.0	

**Figura 9**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 6*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 16 y Figura 9, se observa que el 47% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo y el 25% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo, con que el salario que recibe de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 7: ¿Considera usted que, desde su experiencia, la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores?**

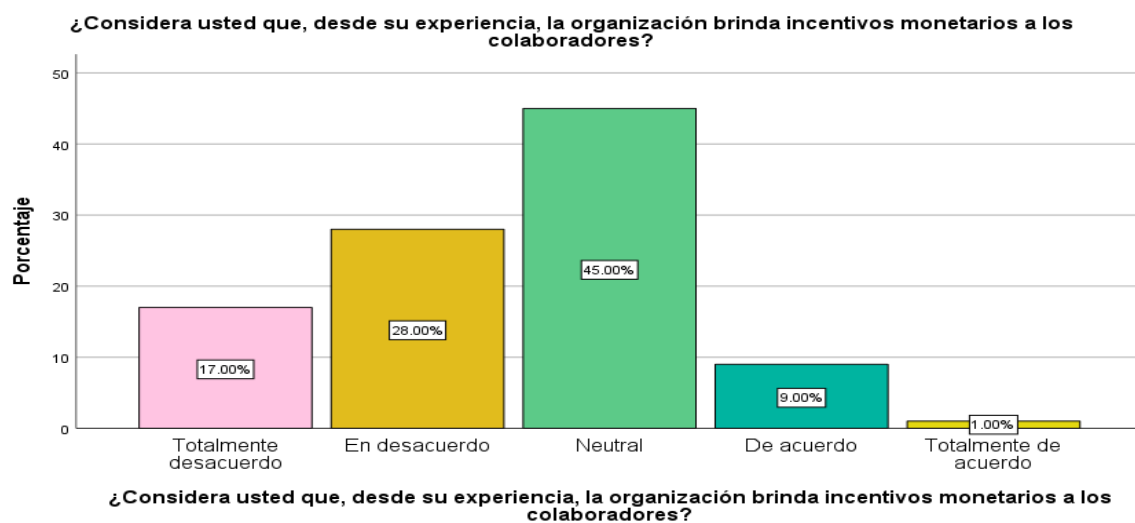
**Tabla 17**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 7*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente desacuerdo	17	17.0	17.0
	En desacuerdo	28	28.0	45.0
	Neutral	45	45.0	90.0
	De acuerdo	9	9.0	99.0
	Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 10**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 7*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 17 y Figura 10, se observa que el 45% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45 % de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 10% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, con que la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 8: ¿Siente usted que el incentivo monetario otorgado por la organización es acorde con el esfuerzo realizado?**

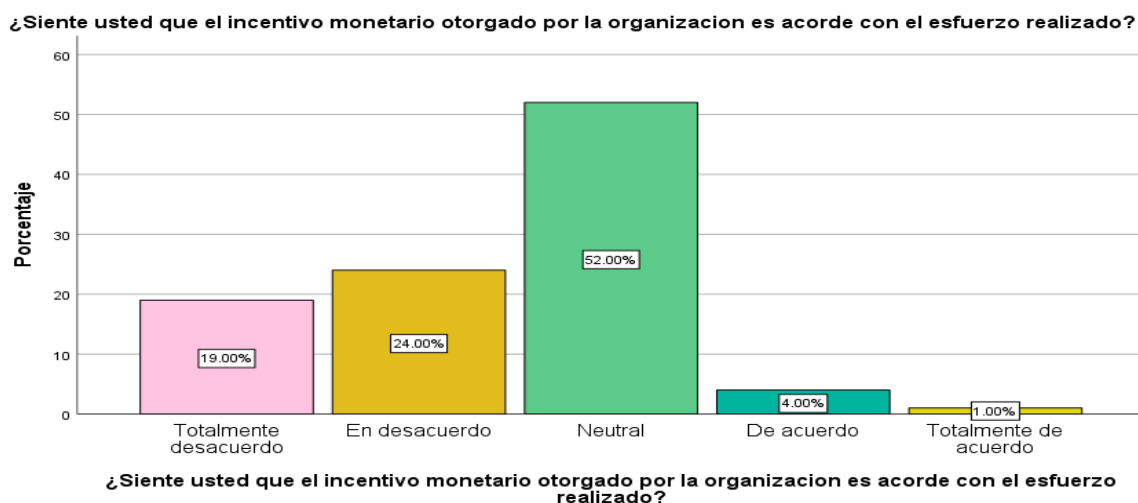
**Tabla 18**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 8*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	19	19.0	19.0
	En desacuerdo	24	24.0	43.0
	Neutral	52	52.0	95.0
	De acuerdo	4	4.0	99.0
	Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 11**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 8*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 18 y Figura 11, se observa que el 52% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 43% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 5% indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el incentivo monetario otorgado por la organización a los colaboradores es acorde con el esfuerzo realizado. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 9: ¿Considera usted que la organización reconoce justamente el valor agregado que, de ser el caso, los colaboradores realizan?**

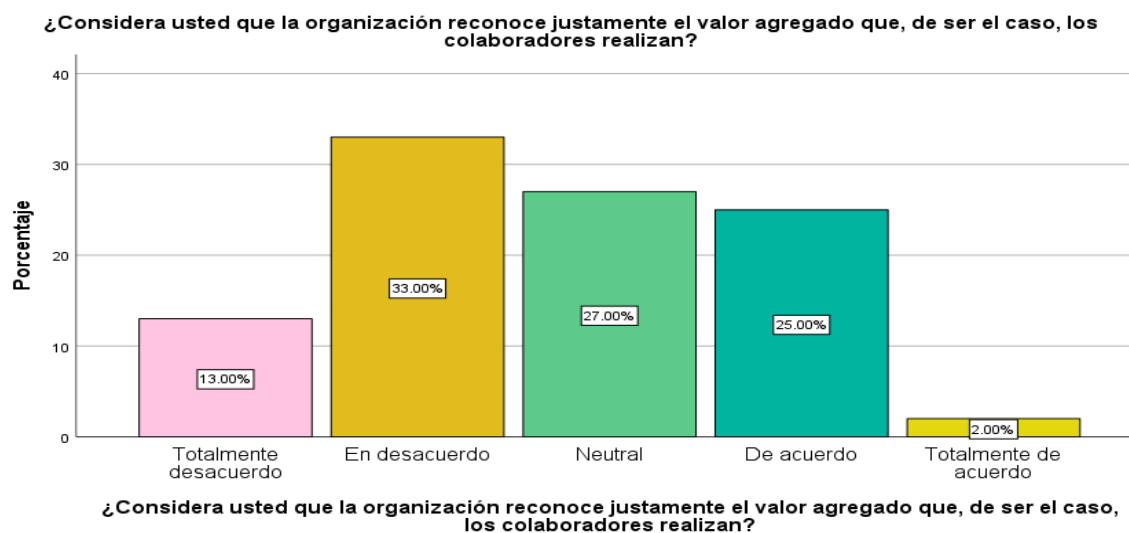
**Tabla 19**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 9*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	13	13.0	13.0
	En desacuerdo	33	33.0	46.0
	Neutral	27	27.0	73.0
	De acuerdo	25	25.0	98.0
	Totalmente de acuerdo	2	2.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 12**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 9*





*Nota:* De acuerdo a la Tabla 19 y Figura 12, se observa que el 46% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo, el 27% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, en que la organización reconoce justamente el valor agregado de sus colaboradores. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 10: ¿Cree usted que los reconocimientos y premios son más relevantes que los incentivos monetarios?**

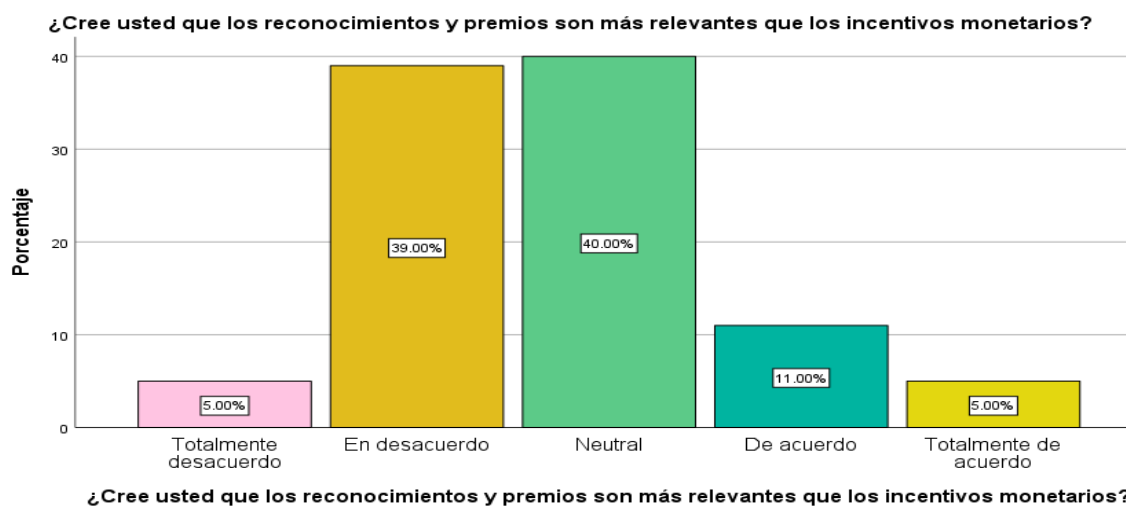
**Tabla 20**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 10*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	5.0	5.0
	En desacuerdo	39	39.0	44.0
	Neutral	40	40.0	84.0
	De acuerdo	11	11.0	95.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0	100.0
	Total	100	5.0	

**Figura 13.**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 10*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 20 y Figura 13, se observa que el 44% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo, el 40% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, con que los reconocimientos y premios brindados por la organización son más relevantes que los incentivos monetarios. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 11: ¿Considera usted que un incentivo de formación continua es relevante para el trabajo que realiza?**

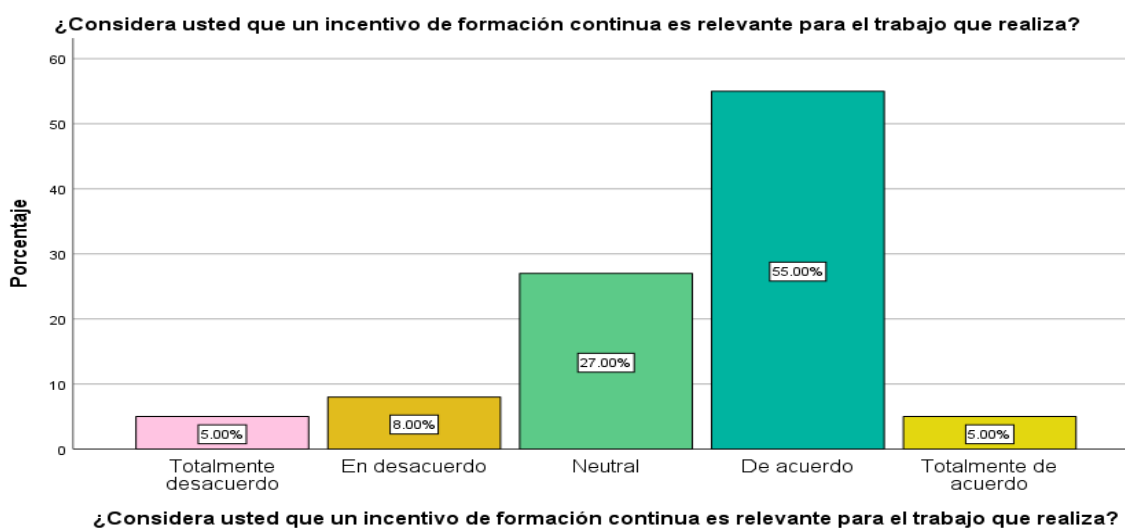
**Tabla 21**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 11*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	5.0	5.0
	En desacuerdo	8	8.0	13.0
	Neutral	27	27.0	40.0
	De acuerdo	55	55.0	95.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 14**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 11*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 21 y Figura 14, se observa que el 60% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 27% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13% de los encuestados indicó estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo, con que un incentivo de formación continua es relevante para el trabajo que realiza en la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 12: ¿Considera usted que la organización brinda las herramientas de formación continua para el trabajo que realiza?**

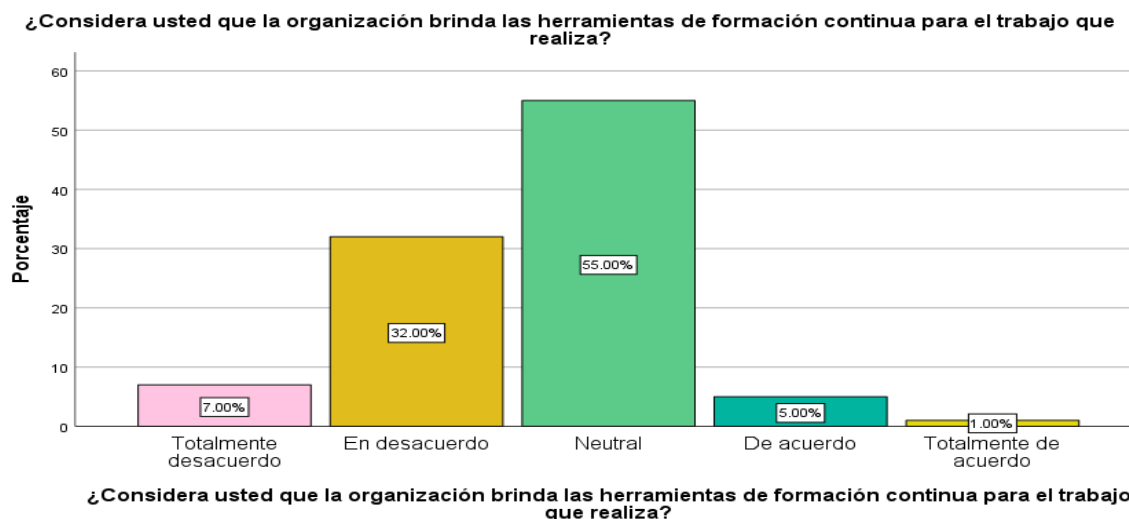
**Tabla 22**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 12*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	7	7.0	7.0
	En desacuerdo	32	32.0	39.0
	Neutral	55	55.0	94.0
	De acuerdo	5	5.0	99.0
	Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 15**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 12*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 22 y Figura 15, se observa que el 55% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 39% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 6% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, con que la organización brinda las herramientas de formación continua que los colaboradores requieren para desempeñar sus funciones. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 13: ¿Siente usted que su líder inmediato lo puede inspirar, motivar y guiar hacia el logro de objetivos y metas de la organización?**

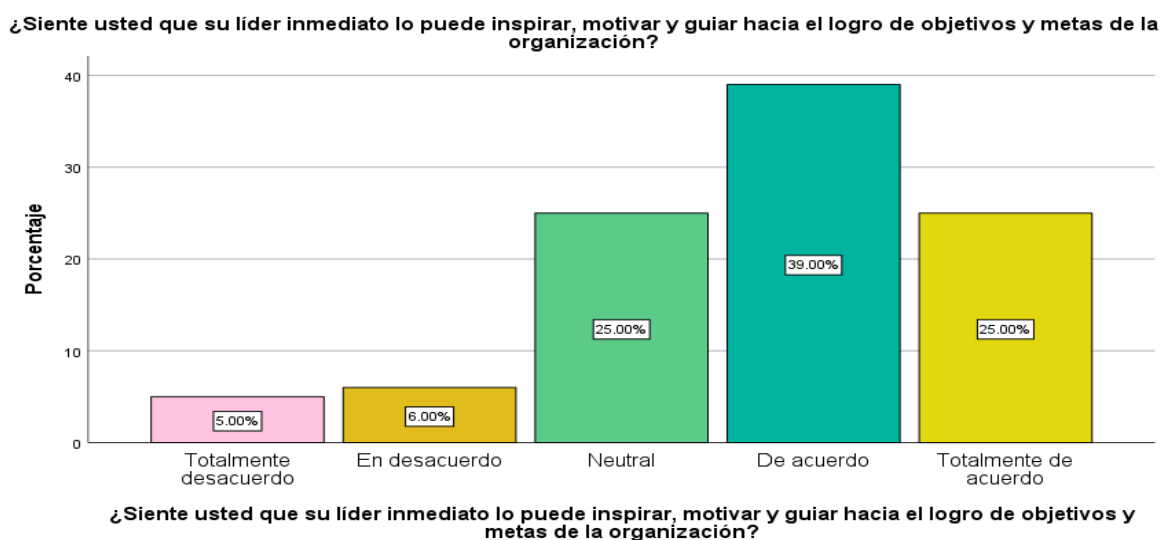
**Tabla 23**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 13*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente desacuerdo	5	5.0	5.0
	En desacuerdo	6	6.0	11.0
	Neutral	25	25.0	36.0
	De acuerdo	39	39.0	75.0
	Totalmente de acuerdo	25	25.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 16**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 13*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 23 y Figura 16, se observa que el 64% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 25% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11% indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo con que su líder inmediato lo puede inspirar, motivar y guiar hacia el logro de objetivos y metas para la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 14: ¿Considera usted que es significativa la influencia del liderazgo efectivo en la productividad de los colaboradores?**

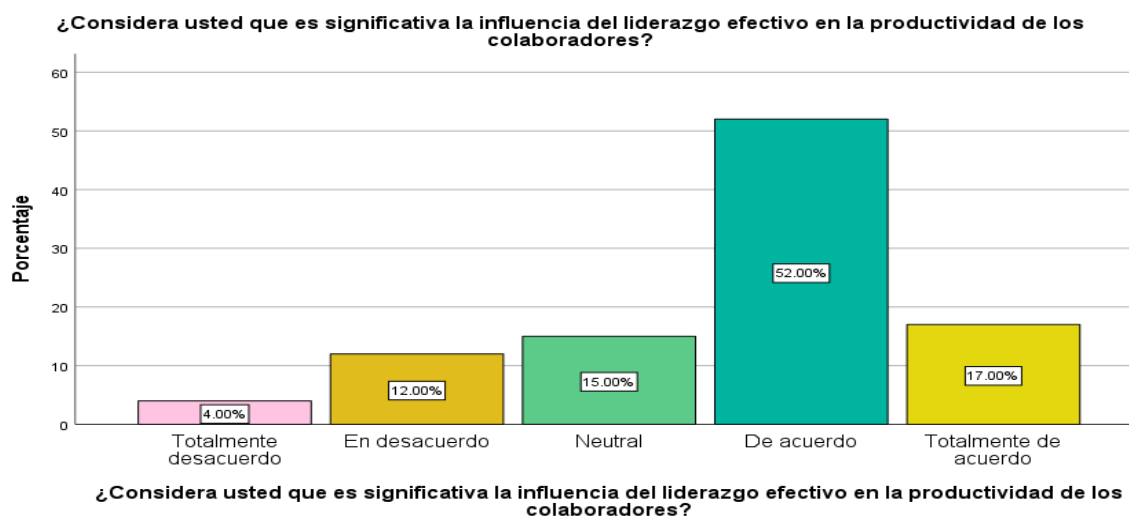
**Tabla 24**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 14*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4.0	4.0
	En desacuerdo	12	12.0	16.0
	Neutral	15	15.0	31.0
	De acuerdo	52	52.0	83.0
	Totalmente de acuerdo	17	17.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 17**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 14*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 24 y Figura 17, se observa que el 69% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 16% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 15% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que es significativa la influencia del liderazgo efectivo en la productividad de los colaboradores. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 15: ¿Cree usted que los incentivos ofrecidos por la organización impactan positivamente en la eficiencia en la producción de los productos y/o servicios por el colaborador?**

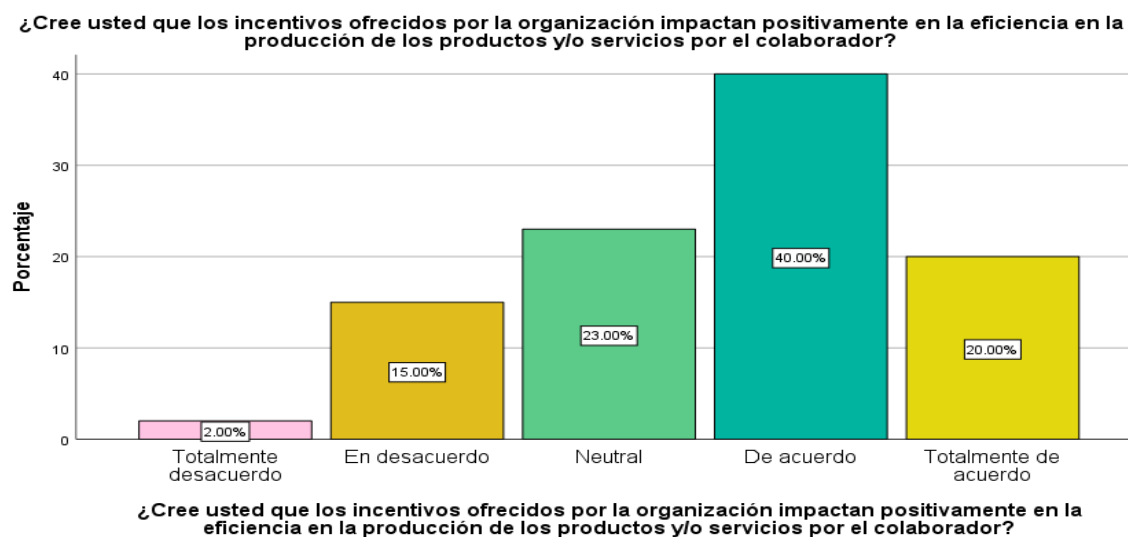
**Tabla 25**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 15*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	2.0	2.0
	En desacuerdo	15	15.0	17.0
	Neutral	23	23.0	40.0
	De acuerdo	40	40.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	20	20.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 18**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 15*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 25 y Figura 18, se observa que el 60% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 23% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo con que los incentivos ofrecidos por la organización impactan positivamente en la eficiencia en la producción y/o servicios del colaborador para la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 16: ¿Siente usted que se puede incrementar la tasa de producción diaria por colaborador implementando el sistema de incentivos en la organización?**

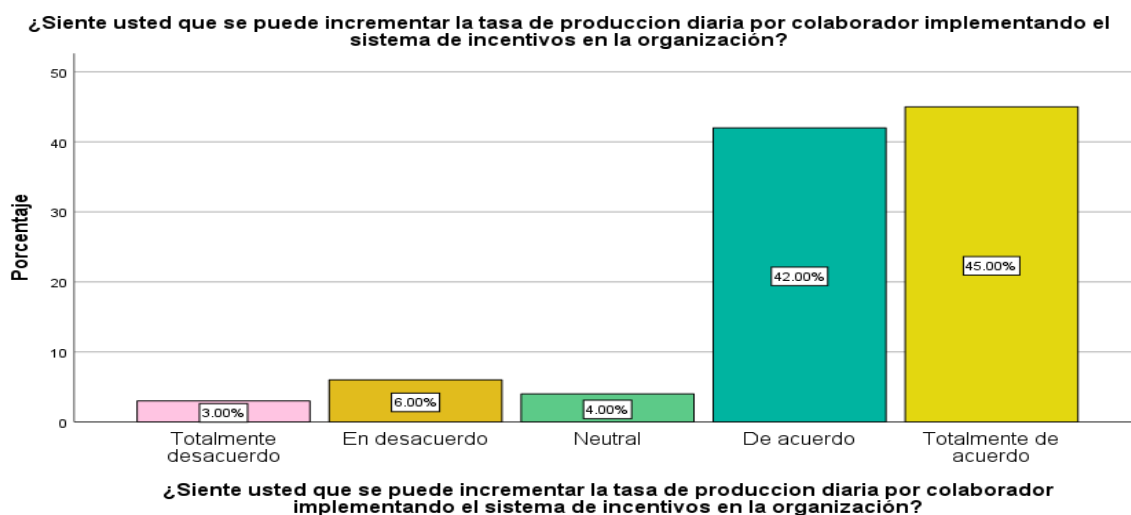
**Tabla 26**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 16*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	3.0	3.0
	En desacuerdo	6	6.0	9.0
	Neutral	4	4.0	13.0
	De acuerdo	42	42.0	55.0
	Totalmente de acuerdo	45	45.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 19.**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 16*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 26 y Figura 19, se observa que el 87% de los encuestados indicó totalmente de acuerdo o de acuerdo, el 9% indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 4% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que se puede incrementar la tasa de producción diaria por colaborador implementando el sistema de incentivos en la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 17: ¿Cree usted que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización?**

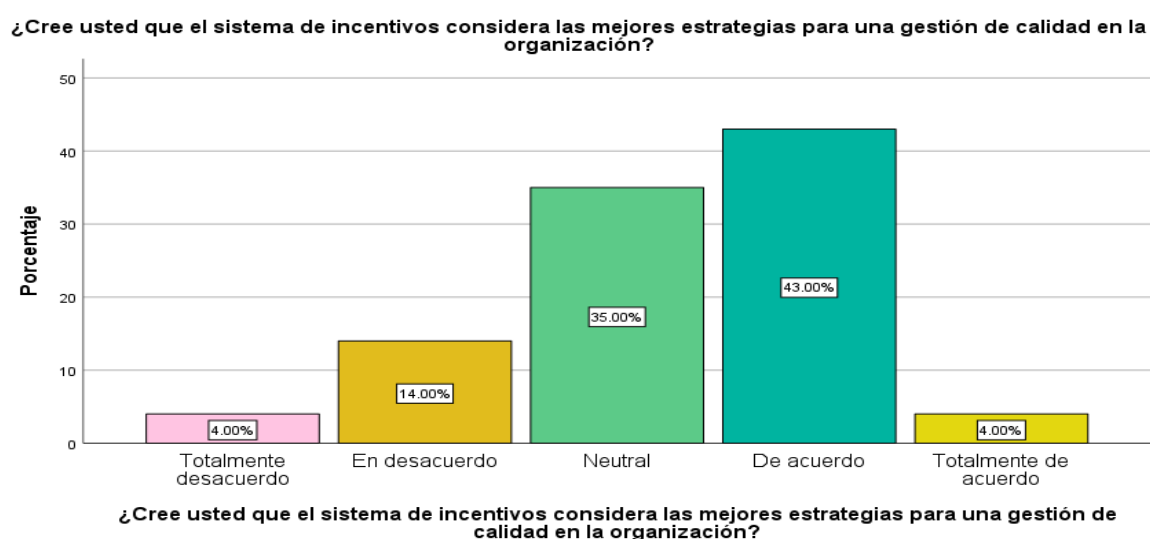
**Tabla 27**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 17*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4.0	4.0
	En desacuerdo	14	14.0	18.0
	Neutral	35	35.0	53.0
	De acuerdo	43	43.0	96.0
	Totalmente de acuerdo	4	4.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 20**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 17*





*Nota:* De acuerdo a la Tabla 27 y Figura 20, se observa que el 47% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 35% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 18% indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, en que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 18: ¿Considera usted que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable?**

**Tabla 28**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 18*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	6	6.0	6.0
	En desacuerdo	11	11.0	17.0
	Neutral	31	31.0	48.0
	De acuerdo	44	44.0	92.0
	Totalmente de acuerdo	8	8.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 21**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 18*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 28 y Figura 21, se observa que el 52% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 31% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo, en que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 19: ¿Siente usted que el sistema de incentivos de la organización se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y la confianza de los clientes?**

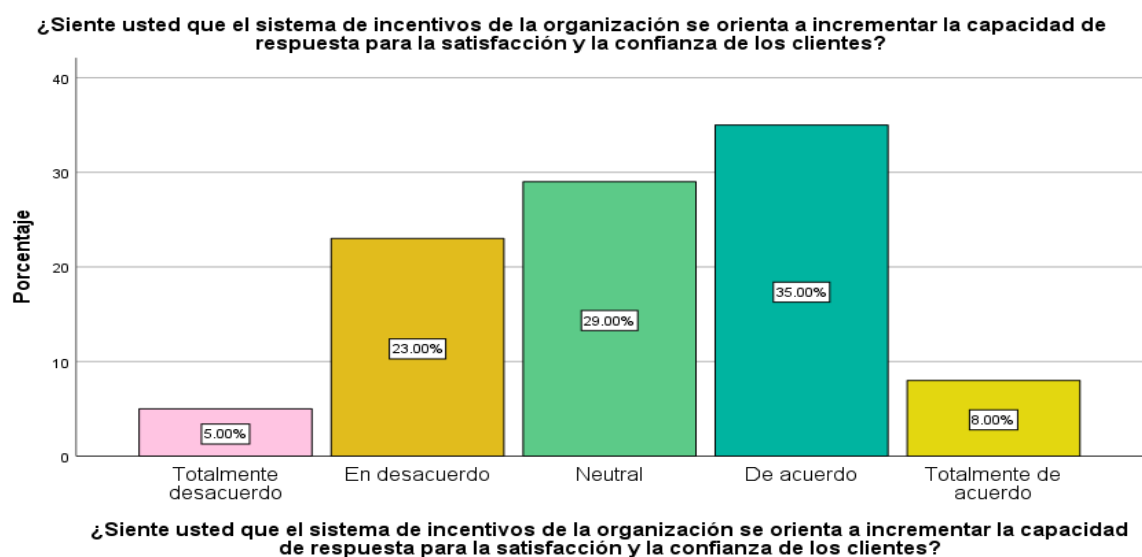
**Tabla 29**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 19*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	5.0	5.0
	En desacuerdo	23	23.0	28.0
	Neutral	29	29.0	57.0
	De acuerdo	35	35.0	92.0
	Totalmente de acuerdo	8	8.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 22.**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 19*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 29 y Figura 22, se observa que el 43% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 29% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 28% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo, en que el sistema de incentivos se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y confianza de los clientes de la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 20: ¿Considera usted que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo?**

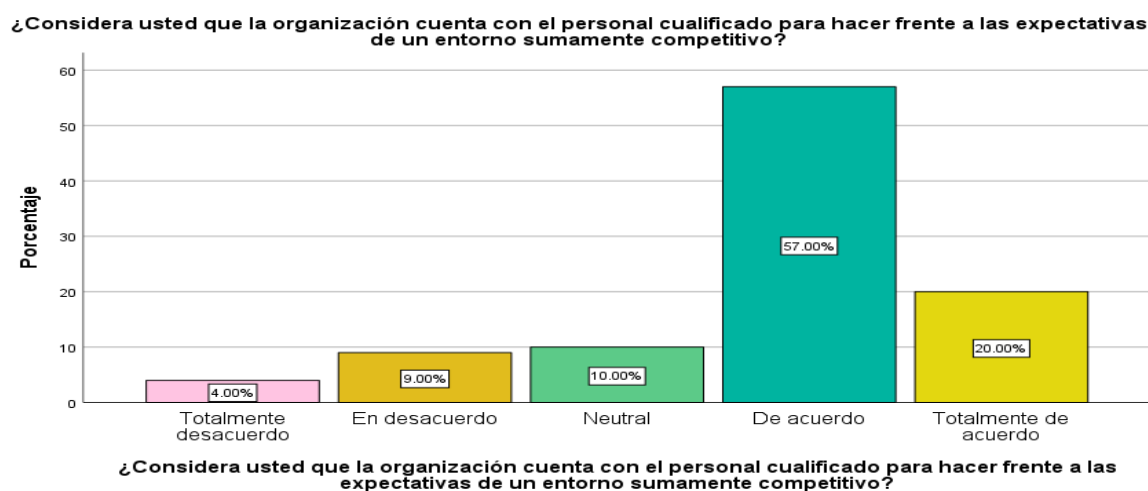
**Tabla 30**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 20*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4.0	4.0
	En desacuerdo	9	9.0	13.0
	Neutral	10	10.0	23.0
	De acuerdo	57	57.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	20	20.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 23**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 20*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 30 y Figura 23, se observa que el 77% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 13% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo y el 10% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 21: ¿Cree usted que el sistema de incentivos de la organización recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible?**

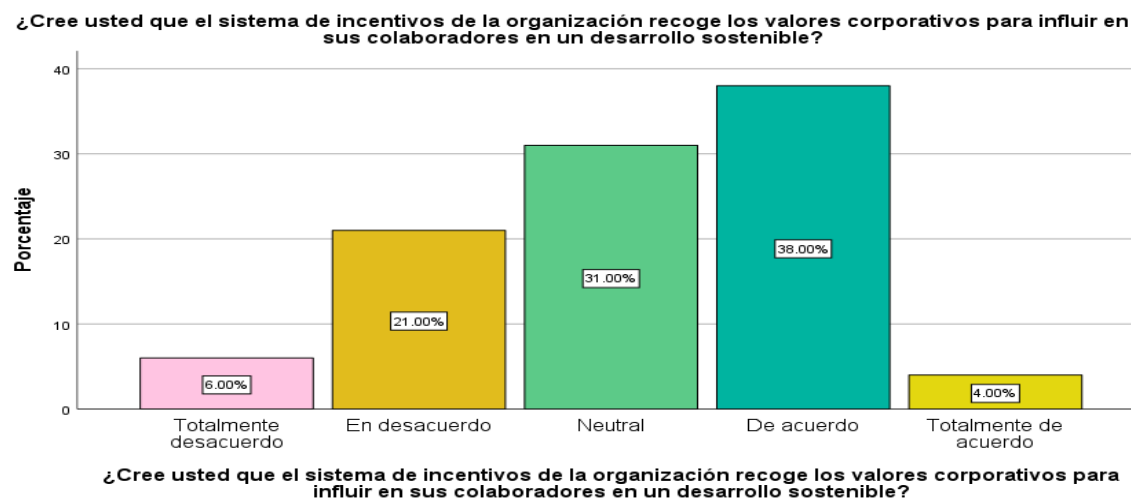
**Tabla 31**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 21*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	6	6.0	6.0
	En desacuerdo	21	21.0	27.0
	Neutral	31	31.0	58.0
	De acuerdo	38	38.0	96.0
	Totalmente de acuerdo	4	4.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 24**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 21*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 31 y Figura 24, se observa que el 42% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 31% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% de los encuestados indicó estar desacuerdo o totalmente desacuerdo, en que el sistema de incentivos recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 22: ¿Siente usted que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización?**

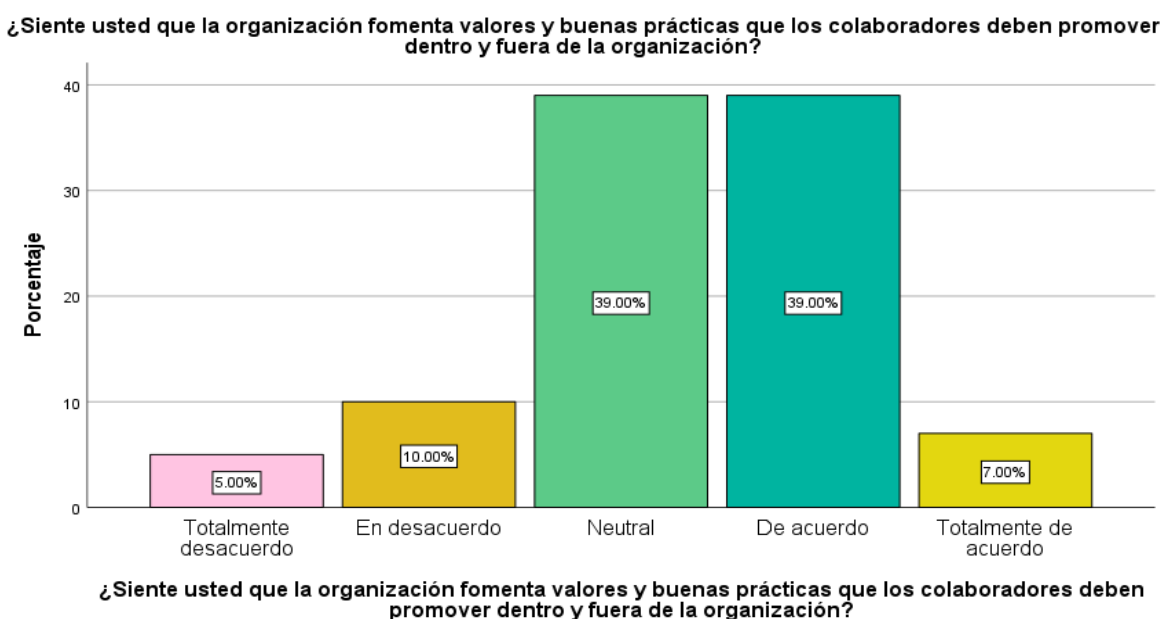
**Tabla 32**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 22*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente desacuerdo	5	5.0	5.0
	En desacuerdo	10	10.0	15.0
	Neutral	39	39.0	54.0
	De acuerdo	39	39.0	93.0
	Totalmente de acuerdo	7	7.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 25**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 22*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 32 y Figura 25, se observa que el 46% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 39% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo, en que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 23: ¿Cree usted que el sistema de incentivos al colaborador debería considerar la contribución a la economía circular?**

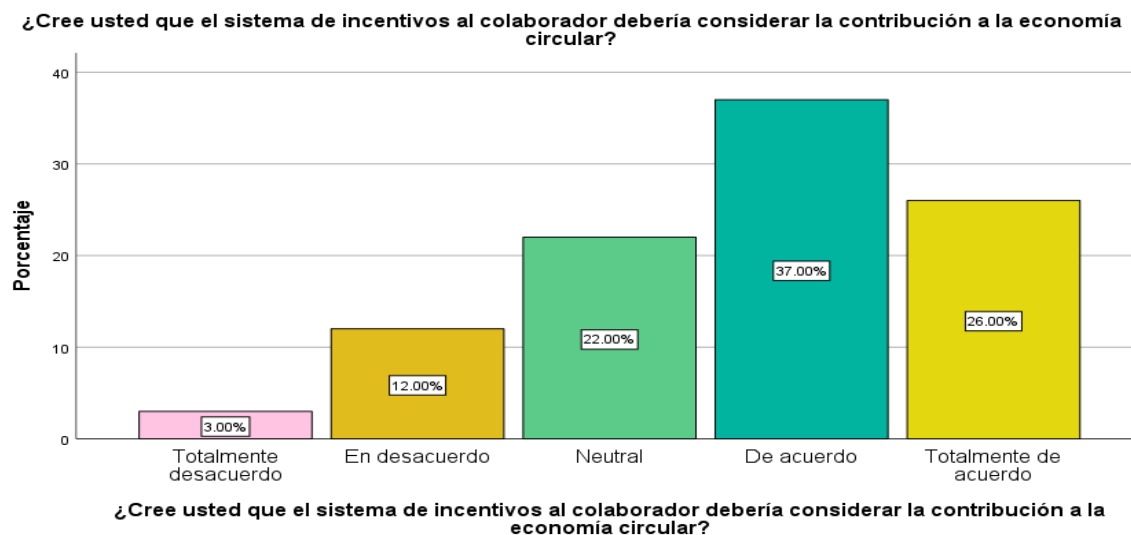
**Tabla 33**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 23*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	3.0	3.0
	En desacuerdo	12	12.0	15.0
	Neutral	22	22.0	37.0
	De acuerdo	37	37.0	74.0
	Totalmente de acuerdo	26	26.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 26**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 23*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 33 y Figura 26, se observa que el 63% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 22% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo en que el sistema de incentivos al colaborar debería considerar la contribución a la economía circular. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Pregunta 24: ¿Siente usted que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema?**

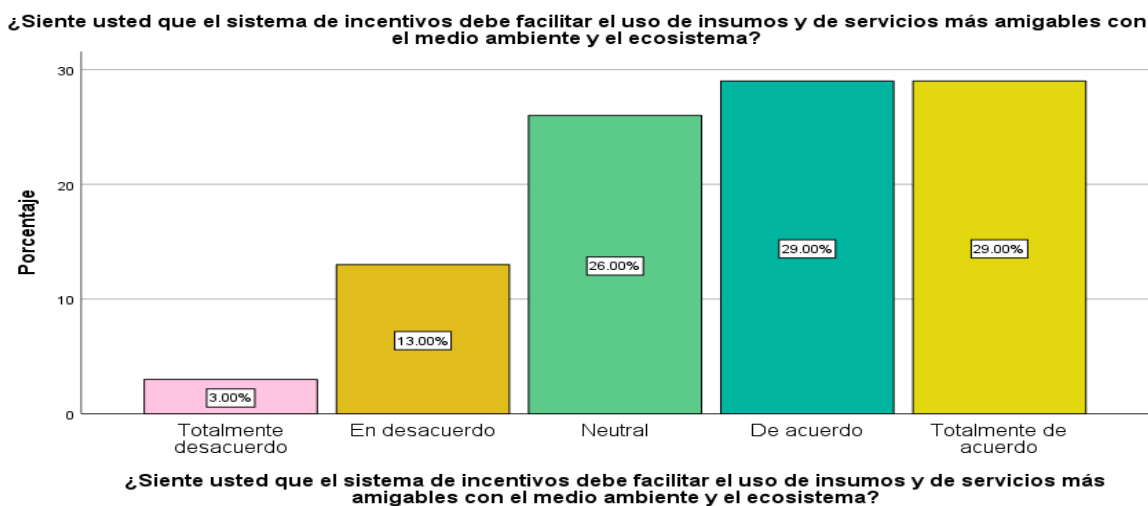
**Tabla 34**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 24*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	3.0	3.0
	En desacuerdo	13	13.0	16.0
	Neutral	26	26.0	42.0
	De acuerdo	29	29.0	71.0
	Totalmente de acuerdo	29	29.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Figura 27**

*Resultados de encuestas respecto de la pregunta 24*



*Nota:* De acuerdo a la Tabla 34 y Figura 27, se observa que el 58% de los encuestados indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 26% de los encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16% de los encuestados indicó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo de acuerdo, en que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema. Adaptado de IBM SPSS (2022).

**Tabla 35**

*Tabla cruzada de la variable independiente con la variable dependiente*

		Rentabilidad			Total
		En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	
Sistema de incentivos	En desacuerdo	7	23	3	33
	Neutral	0	10	29	39
	De acuerdo	0	0	28	28
Total		7	33	60	100

*Nota:* De acuerdo a los resultados obtenidos respecto de la variable, sistema de incentivos, se concluye que 33 personas están en desacuerdo, 39 personas están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 28 personas están de acuerdo; mientras que, respecto de la variable rentabilidad, 7 personas están en desacuerdo, 33 están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 60 personas están de acuerdo.

## **2. Análisis de Resultados**

Sobre los datos cuantitativos descritos en el apartado anterior, corresponde en esta segunda parte, proceder con el análisis de resultados. Para tal efecto, se empleará la prueba de hipótesis, a partir de la cual se logrará especificar si se puede aceptar o rechazar la afirmación de si el sistema de incentivo influye en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023. Esta afirmación es la hipótesis que, en suma, es una suposición sometida a prueba.



Cabe notar que, una prueba de hipótesis examina dos (2) hipótesis opuestas sobre una población: i) la hipótesis nula; y, ii) la hipótesis alternativa. La primera es el enunciado que se probará y que se expresa de manera negativa (*v. gr.* variable X no está relacionada con la variable Y). Mientras que, la segunda es el enunciado que se busca poder concluir como verdadero según la evidencia dada por los datos de la muestra (*v. gr.* variable X no está relacionada con la variable Y).

Asimismo, se recuerda que para la determinación de la prueba de hipótesis se requiere seguir un procedimiento cuyas etapas, aplicadas a la presente investigación luego del planteamiento de la hipótesis, son las siguientes: i) elección del nivel de significancia (también denominado “error tipo 1”, alfa “ $\alpha$ ”), siendo el nivel 0.05; ii) análisis estadístico a través de tablas cruzadas (prueba Chi-cuadrado o Estadístico de prueba) que comprueba las frecuencias y los grados de libertad entendido como el número de operaciones libres que se pueden realizar; iii) comparación del valor p de la prueba con el nivel de significancia; y, iv) decisión de si se rechaza o no se rechaza la hipótesis nula, lo que dependerá de si el valor p resulta ser menor que el nivel de significancia.

En este marco, se muestra a continuación el siguiente análisis:

### **Prueba de hipótesis: Hipótesis general**

#### Planteamiento de hipótesis general:

En el presente caso, la hipótesis general es el sistema de incentivos influye en la rentabilidad de una empresa grafica en Lima – 2023. Asimismo, se tiene que:

- Hipótesis nula ( $H_0$ ): El sistema de incentivos no influye en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023.
- Hipótesis alternativa ( $H_1$ ): El sistema de incentivos influye en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023.

Nivel de significancia (“error tipo 1”, alfa “ $\alpha$ ”): el nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$ .

Prueba Chi-cuadrado o Estadístico de prueba: la fórmula a seguir en la siguiente:

$$\chi^2_{\text{exp}} = \sum_i \sum_j \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

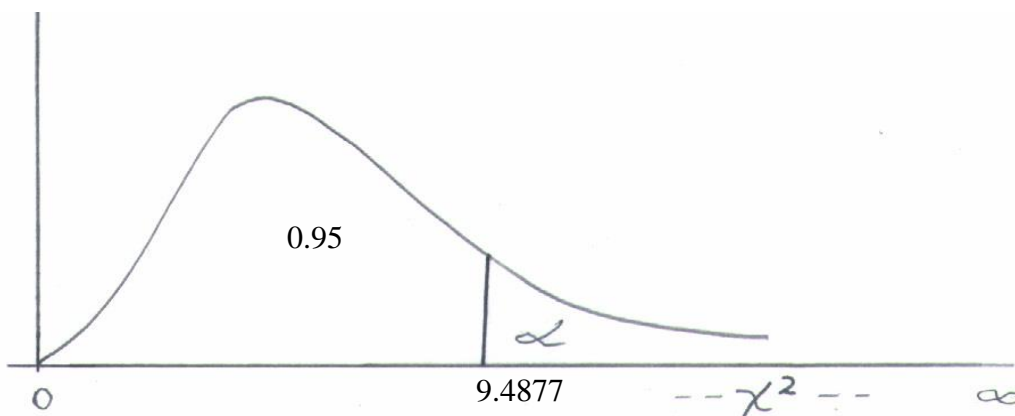
“ $f_{ij}$ ”: frecuencias conjuntas observadas en cada casilla

“ $e_{ij}$ ”: frecuencias conjuntas esperadas en cada casilla

Prueba valor crítico y criterio de decisión (prueba de una sola cola): se trata de un punto en la distribución del estadístico de prueba bajo la hipótesis nula que define un conjunto de valores que apoyan el rechazo de la misma.

### Figura 28

*Prueba de una sola cola de hipótesis general*



*Nota:* Valor Crítico en zona de 0.05. Nivel significancia. Se observa que el valor crítico es de 9.4877. Adaptado de Dagnino (2014).

**Tabla 36***Prueba Chi-cuadrado de hipótesis general*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60.620	4	<.001
Razón de verosimilitud	74.595	4	<.001
Asociación lineal por lineal	50.285	1	<.001
N de casos válidos	100		

Conforme se observa en la Tabla 36, el valor del estadístico de prueba chi- cuadrado es 60.620 mayor que el valor crítico de 9.4877, asimismo, la significación asintótica (p-valor <0.001) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Coeficiente de contingencia: medida de relación estadística que expresa la intensidad de la relación entre las dos variables.

**Tabla 37***Coeficiente de Contingencia*

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal      Coeficiente de contingencia	.614	<.001
N de casos válidos	100	

Conforme se observa en la Tabla 37, el valor del coeficiente de contingencia es 0.614 con una significación asintótica (p-valor) < 0.001, es decir la intensidad o fuerza de la relación entre el sistema de incentivos y la rentabilidad es alta y significativa, comprobando que existe evidencia estadística de una relación significativa entre las variables.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alternativa.

### Prueba de hipótesis: Hipótesis específica 1

#### Planteamiento de hipótesis específica 1:

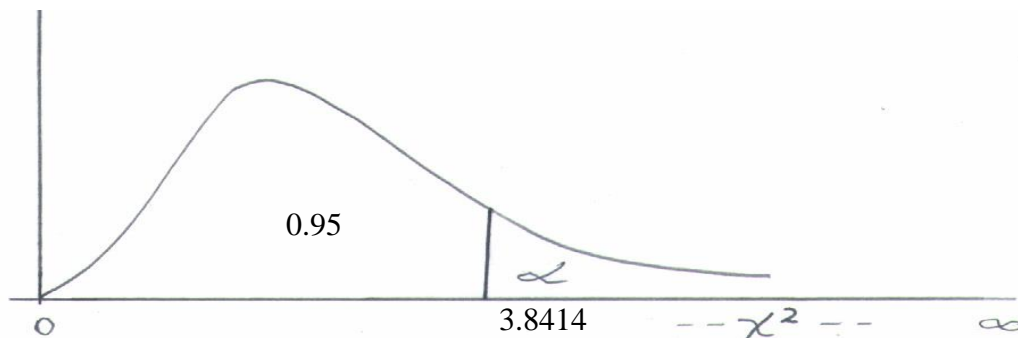
La hipótesis específica 1 es el sistema de incentivos influye en la productividad de una empresa grafica en Lima-2023. Asimismo, se tiene que:

- $H_0$ : El sistema de incentivos no influye en la productividad de una empresa grafica en Lima – 2023.
- $H_1$ : El sistema de incentivos influye en la productividad de una empresa grafica en Lima – 2023.

Nivel de significancia (“error tipo 1”, alfa “ $\alpha$ ”): el nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$ .

#### **Figura 29**

*Prueba de una sola cola de hipótesis específica 1*



*Nota:* Valor Crítico en zona de 0.05. Nivel significancia. Se observa que el valor crítico es de 3.8414. Adaptado de Dagnino (2014).

**Tabla 38***Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica 1*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.655	1	<.001	
Corrección de continuidad	14.515	1	<.001	
Razón de verosimilitud	19.199	1	<.001	
Prueba exacta de Fisher				<.001
Asociación lineal por lineal	17.478	1	<.001	
N de casos válidos	100			

Conforme se observa en la Tabla 38, el valor del estadístico de prueba chi- cuadrado es 17.655 mayor que el valor crítico de 3.8414, asimismo, la significación asintótica (p-valor <0.001) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 39***Coefficiente de Contingencia*

<b>Medidas simétricas</b>		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.387	<.001
N de casos válidos		100	

Conforme se observa en la Tabla 39, el valor del coeficiente de contingencia es 0.387 con una significación asintótica (p-valor) < 0.001, es decir la intensidad o fuerza de la relación entre el sistema de incentivos y la productividad es moderada y significativa, comprobando que existe evidencia estadística de una relación significativa entre las variables.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alternativa

## Prueba de hipótesis: Hipótesis específica 2

### Planteamiento de hipótesis específica 2:

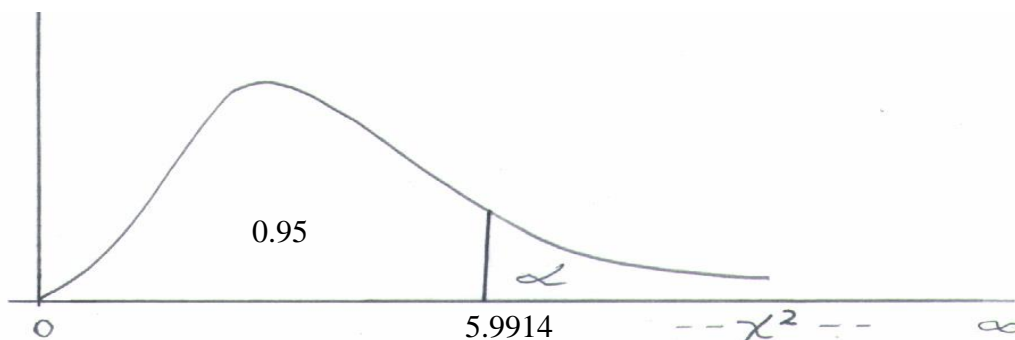
La hipótesis específica 2 es el sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa grafica en Lima-2023. Asimismo, se tiene que:

- $H_0$ : El sistema de incentivos no impacta en la calidad del servicio de una empresa grafica en Lima – 2023.
- $H_1$ : El sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa grafica en Lima – 2023.

Nivel de significancia (“error tipo 1”, alfa “ $\alpha$ ”): el nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$ .

### Figura 30

*Prueba de una sola cola de hipótesis específica 2*



*Nota:* Valor Crítico en zona de 0.05. Nivel significancia. Se observa que el valor crítico es de 5.9914. Adaptado de Dagnino (2014).

**Tabla 40***Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica 2*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42.618	2	<.001
Razón de verosimilitud	44.857	2	<.001
Asociación lineal por lineal	38.595	1	<.001
N de casos válidos	100		

Conforme se observa en la Tabla 40, el valor del estadístico de prueba chi- cuadrado es 42.618 mayor que el valor crítico de 5.9914, asimismo, la significación asintótica (p-valor <0.001) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 41***Coefficiente de Contingencia*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.547	<.001
N de casos válidos		100	

Conforme se observa en la Tabla 41, el valor del coeficiente de contingencia es 0.547 con una significación asintótica (p-valor) < 0.001, es decir la intensidad o fuerza de la relación entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio, es moderada y significativa, comprobando que existe evidencia estadística de una relación significativa entre las variables.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alternativa

### Prueba de hipótesis: Hipótesis específica 3

#### Planteamiento de hipótesis específica 3:

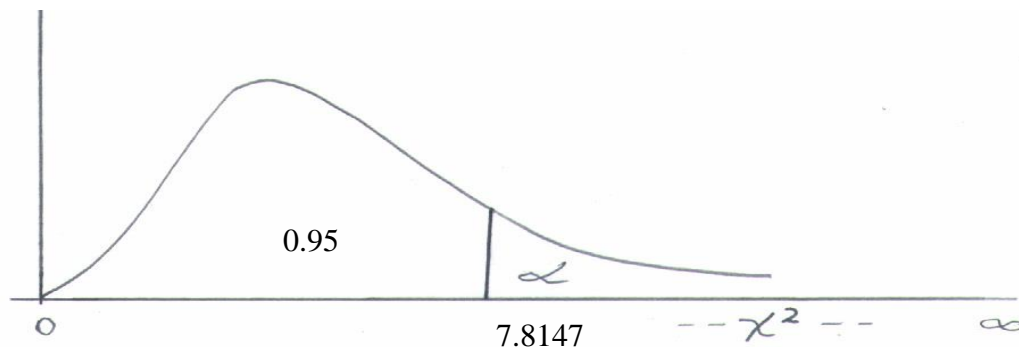
La hipótesis específica 3 es el sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa grafica en Lima-2023. Asimismo, se tiene que:

- $H_0$ : El sistema de incentivos no influye en el crecimiento sostenible de una empresa grafica en Lima – 2023.
- $H_1$ : El sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa grafica en Lima – 2023.

Nivel de significancia (“error tipo 1”, alfa “ $\alpha$ ”): el nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$ .

#### **Figura 31**

*Prueba de una sola cola de hipótesis específica 3*



*Nota:* Valor Critico en zona de 0.05. Nivel significancia. Se observa que el valor critico es 7.8147. Adaptado de Dagnino (2014).



**Tabla 42***Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica 3*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44.562	3	<.001
Razón de verosimilitud	45.755	3	<.001
Asociación lineal por lineal	37.060	1	<.001
N de casos válidos	100		

Conforme se observa en la Tabla 42, el valor del estadístico de prueba chi- cuadrado es 44.562 mayor que el valor crítico de 7.8147, asimismo, la significación asintótica (p-valor <0.001) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 43***Coefficiente de Contingencia*

<b>Medidas simétricas</b>		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.555	<.001
N de casos válidos		100	

Conforme se observa en la Tabla 43, el valor del coeficiente de contingencia es 0.555 con una significación asintótica (p-valor) < 0.001, es decir la intensidad o fuerza de la relación entre el sistema de incentivos y el crecimiento sostenible, es moderada y significativa, comprobando que existe evidencia estadística de una relación significativa entre las variables.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alternativa

### **3. Discusión de Resultados**

El propósito de esta parte es proporcionar los resultados presentando evidencias que respalden las afirmaciones mencionadas en las hipótesis de la presente investigación. Además, se busca interpretar los hallazgos obtenidos.

A continuación, se presentan los objetivos de la investigación:

Objetivo general: Determinar de qué manera influye el sistema de incentivos en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera influye el sistema de incentivos en la rentabilidad de una empresa grafica en Lima – 2023. Sobre el particular, y a partir de los resultados recabados, se puede concluir que, en efecto, existe una relación significativa entre la variable independiente sistema de incentivos y la variable dependiente rentabilidad, como se demuestra en la Tabla 36 y en la Tabla 37. Ello muestra consistencia con las afirmaciones sustentadas en la investigación desarrollada por Chérrez (2020) que sostiene la importancia de contar con un sistema de incentivos laborales sobre la base de un plan consensuado entre todos los colaboradores para su sostenibilidad en el tiempo. Asimismo, también se muestra la congruencia con lo previsto en la investigación de Suárez y Polanco (2023) el que, además, señala que dicha sostenibilidad requiere, entre otros, la retroalimentación de la organización hacia los colaboradores, elementos que ayudarán a incrementar la rentabilidad.

Objetivo específico A: Determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en la productividad de una empresa gráfica en Lima – 2023.

En relación al objetivo específico A, en torno a determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en la productividad de una empresa gráfica en Lima – 2023, se puede

concluir que, a partir de los datos analizados, existe una relación significativa entre la variable independiente sistema de incentivos y la variable dependiente productividad, como se demuestra en la Tabla 38 y en la Tabla 39. Ello muestra consistencia con las afirmaciones sustentadas en la investigación desarrollada por Taza (2021) en torno a la intrínseca relación entre el sistema de incentivos y la productividad. En similar sentido, se comprueba la consistencia con lo que fundamenta Pereyra (2018) que materializa dicha relación sobre la base de la medición de unidades producidas por volúmenes.

Objetivo específico B: Determinar de qué manera el sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023.

En relación con el objetivo específico B, en torno a determinar de qué manera el sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023 se puede concluir que, a partir de los datos analizados, existe una relación significativa entre la variable independiente sistema de incentivos y la variable dependiente calidad del servicio, como se demuestra en la Tabla 40 y en la Tabla 41. Ello muestra consistencia con las afirmaciones sustentadas en la investigación desarrollada por Avalos y Chavez (2022) cuya conclusión contribuye a la premisa de que, en efecto, existe una relación significativa entre la atención de calidad al cliente y la rentabilidad.

Objetivo específico C: Determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima – 2023.

En relación con el objetivo específico C, en torno a determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima – 2023, se puede concluir que, a partir de los datos analizados, existe una relación significativa entre la variable independiente sistema de incentivos y la variable

dependiente crecimiento sostenible, como se demuestra en la Tabla 42 y en la Tabla 43. Ello muestra consistencia con las afirmaciones sustentadas en la investigación desarrollada por Villavisencio, *et al.* (2018) que concluyó sobre la importancia del alineamiento de las actividades por parte de los colaboradores respecto a una posición jerárquica para la obtención de metas organizacionales, siendo sustantiva la implementación de un sistema de incentivos para tal fin. En similar sentido, los resultados son congruentes con lo que se resalta en la investigación de García (2022) conforme a la cual, el sistema de incentivos procura, a su vez, la neutralización de la rotación del personal y más importante, el fortalecimiento de los colaboradores en la organización.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

- a. De acuerdo con el objetivo general, fundamentado en determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023, el sistema de incentivos entendido como herramienta que busca medir el justo balance entre los objetivos que persigue una organización y las aspiraciones de los colaboradores que la componen influye significativamente en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023 logrando esta tener la capacidad de generar beneficios adicionales (*v. gr.* lucro, utilidad, ganancia) de acuerdo al esfuerzo realizado por los colaboradores. En efecto, una empresa dedicada a la composición, reproducción, grabación, impresión, publicación y distribución de acabados gráficos finales requiere de contar con un plan de incentivos negociado y sostenido entre todos sus colaboradores. De acuerdo a la investigación, la prueba chi- cuadrado arrojó un resultado de 60.620 mayor que el valor crítico de 9.4877, asimismo, la significación asintótica (p-valor  $< 0.001$ ) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). De igual manera, el valor del coeficiente de contingencia es 0.614 con una significación asintótica (p-valor)  $< 0.001$ , es decir la intensidad o fuerza de la relación entre el sistema de incentivos y la rentabilidad es alta y significativa, comprobando que existe evidencia estadística de una relación significativa entre las variables.
- b. De acuerdo con el objetivo específico 1 fundamentado en determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en la productividad de una empresa

gráfica en Lima – 2023, se muestra que la dimensión productividad se fundamenta en promover el liderazgo efectivo, así como, la mejora en la eficiencia de los procesos productivos en todas las áreas organizacionales. De esta forma, se busca agilizar los procesos productivos optimizando el uso de los recursos, con colaboradores comprometidos con la organización para incrementar y mejorar los resultados anuales. Los resultados muestran que la variable sistema de incentivos está relacionada con la dimensión productividad. Así, la medición realizada entre los recursos empleados en la operación y los productos y/o servicios producidos por la misma en un periodo determinado de tiempo, a partir del incentivo que alcanza al colaborador, muestra que los valores del mismo se incrementaron con la implementación del sistema de incentivo es decir se redujeron los tiempos que usualmente se empleaban en el procesamiento del producto esperado incrementándose, a su vez, la cantidad de unidades producidas por colaborador. De acuerdo a la investigación, la prueba chi-cuadrado arrojó como resultado el valor de 17.655, con 1 grado de libertad y con un valor de significancia de 0.001. Dado que el valor de significancia obtenido en la prueba es menor a 0.05 (valor *alpha*), se rechaza la hipótesis nula, consecuentemente, se acepta la hipótesis alternativa: el sistema de incentivos influye significativamente en la productividad de una empresa gráfica en Lima – 2023.

- c. De acuerdo con el objetivo específico 2 fundamentado en determinar de qué manera el sistema de incentivos impacta en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023, el cual señala la dimensión calidad del servicio se fundamenta en la confiabilidad de la organización con el servicio brindado para

el cliente, así como, la capacidad de respuesta, como organización con el buen funcionamiento entre todas las áreas de la organización. En el segundo objetivo, los resultados muestran que la dimensión calidad de servicio está relacionada con la variable sistema de incentivos. Así, a través del incentivo se involucra, en mejor medida, la capacidad del colaborador para generar confianza en los clientes y, consecuentemente, la capacidad de la organización para maximizar beneficios. En efecto, un recurso humano incentivado influye, de manera positiva, en los tiempos de ejecución de los procesos, la localización de los productos y el conocimiento sobre su disponibilidad, así como sus precios y descuentos; este conocimiento impacta los tiempos de respuesta y, por ende, el tiempo de atención al cliente y su satisfacción. De acuerdo a la investigación, la prueba chi cuadrado mostró un resultado de 42.618, con 2 grados de libertad y con un valor de significancia de 0.001, y, dado que el valor obtenido en la prueba es mayor a 0.05(valor *alpha*), no se rechaza la hipótesis nula, consecuentemente, se acepta la hipótesis alternativa: afirmando que el sistema de incentivos impacta directamente en la calidad del servicio de una empresa gráfica en Lima – 2023.

- d. De acuerdo con el objetivo específico 3, fundamentado en determinar de qué manera el sistema de incentivos influye en el crecimiento sostenible de una empresa gráfica en Lima – 2023, el cual señala la dimensión crecimiento sostenible para promover la cultura organizacional y la contribución a la economía circular con la finalidad de ser una mejor organización promoviendo las buenas prácticas empresariales y el cuidado del medio ambiente fomentando el uso de insumos reciclados, entre otros. En estos tiempos, es indispensable, ser parte del cambio, innovar procesos para tener vigencia en el mercado. En el tercer

objetivo, los resultados muestran que la dimensión crecimiento sostenible tiene influencia significativa de la variable sistema de incentivos. Así, la producción depende del uso amigable del entorno natural; lo que es valorado por el ecosistema y el planeta; y, por la organización. En efecto, la imagen de la organización mejora a través de la promoción de una responsabilidad social corporativa en la necesaria transición hacia una economía verde neutralizando la emisión de carbono, asegurando de esta forma, entre otros, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Para llegar a ello, se requiere de contar con un sistema de incentivo de alto rendimiento y una cultura organizacional que promueva los valores del cuidado del medioambiente a partir de las necesidades propias de una empresa grafica. De acuerdo a la investigación, la prueba chi cuadrado mostró un resultado de 44.562 con 3 grados de libertad y con un valor de significancia de 0.001, y, dado que el valor obtenido en la prueba es menor a 0.05(valor *alpha*), rechazamos la hipótesis nula y, consecuentemente, se acepta la hipótesis alternativa: afirmando que el sistema de incentivos influye significativamente en el crecimiento sostenible.

### **Recomendaciones**

- a. A través del análisis realizado en esta investigación se demostró que si existe una relación entre la variable independiente sistema de incentivos y la variable dependiente rentabilidad; por ende, se recomienda a las organizaciones enfocar sus recursos en la implementación de un sistema de incentivos que motive a los colaboradores para el desempeño de sus funciones de manera eficiente y productiva sobre la base de un plan consensuado entre todos los colaboradores



para su sostenibilidad en el tiempo, para alcanzar uno de los objetivos más importantes de toda organización: la rentabilidad.

- b. Asimismo, en torno a la relación entre el sistema de incentivos y productividad, se recomienda medir, de manera constante, la producción efectuada *vis a vis* y los beneficios otorgados mediante el sistema de incentivos, recompensando al colaborador, partiendo de la consideración a la eficiencia y automatización en el proceso, por parte del colaborador, y el liderazgo brindado, por parte de quien representa a la organización.
- c. Por su parte, respecto de la relación entre el sistema de incentivos y la calidad del servicio, se recomienda considerar como pilar del incentivo a brindar el fortalecimiento de capacidades de los colaboradores y herramientas que permitan a la organización medir el grado de provisión de servicios y de productos de calidad, con la finalidad de reducir costos y tiempos innecesarios para la organización.
- d. Finalmente, sobre la relación entre el sistema de incentivos y el crecimiento sostenible, se recomienda contar con herramientas que faciliten la cultura organizacional, como son: desarrollo de normativas internas, recolección de buenas prácticas organizacionales, difusión de los valores corporativos y empleo de materiales ecosostenibles. Asimismo, es fundamental crear un plan de crecimiento sostenible que implique incentivos a largo plazo a todos los colaboradores que contribuyan en el desarrollo sostenible de la organización.

## Referencias

- Abreu, M. (04/01/2023). *nutrium*. <https://nutrium.com/blog/es/la-importancia-de-los-beneficios-laborales/>
- Academia Crandi. (2023). *Academia Crandi*. <https://academia.crandi.com/ventas-online/comisiones-de-venta-en-negocios/>
- Acosta,K. (24/05/2012). *Escuela de organizacion industrial*. <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/>
- Aguiar , M., Pérez, F., Madriz, D. (01/12/2012). *Repositorio Académico*. Consultado en Octubre de 2023, <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158003.pdf>
- Alamos,D.(31/08/2014).*Teacherdavidf1'sBlog*. [http://www.portalplanetasedna.com.ar/la\\_imprenta.htm](http://www.portalplanetasedna.com.ar/la_imprenta.htm)
- Alma Consultores. (26/04/2023). *Alma Consultores*. <https://almaconsultores.com.pe/la-importancia-de-las-estrategias-de-compensacion-para-las-empresas/>
- Anders,V.(27/09/2020). *Etimología de televisión*. <https://etimologias.dechile.net/?televisio.n>
- Aparisi, M. (s.f.). *Docunecta*. Consultado el 2023, de Docunecta: [www.docunecta.com](http://www.docunecta.com)

- Arbache, J. (21/03/2019). *Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe*.  
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2019/03/crecimiento-sostenible-o-sostenido/>
- Arévalo, G. , Zambrano, S., Vázquez, A. (2022). Teoría del Pecking Order para el análisis de la estructura de capital: aplicación en tres sectores de la economía colombiana. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1).  
 doi:<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.5>
- Artica, J. (09/05/2021). *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/sodexo-empresas-incrementan-los-programas-de-incentivos-para-motivar-a-sus-trabajadores-ncze-noticia/?ref=ecr>
- Asana, T. (23 /06/2023). *ASANA*. <https://asana.com/es/resources/top-down-approach>
- Atalaya, M. (05/09/1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*.[https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Avalos, D., Chavez, M. (2022). *Gestion de Ventas y la Rentabilidad en la Empresa Grambs Corporacion Grafica SAC, Villa El Salvador(Lima-Peru),2021[tesis de licenciatura,Universidad Científica del Sur]*. Repositorio Académico de la Universidad Científica del Sur, Lima, Peru.  
 doi:<https://doi.org/10.21142/tl.2022.2647>
- Ávila , D. (17/05/2022). *Papershift*. <https://www.papershift.com/es/blog/incentivos>
- Balmaceda, H. (04/04/2021). *ALEPH*. <https://aleph.org.mx/que-es-la-jerarquia-en-la-administracion>

- Barbosa, S. (11/11/2021). *Paripassu*. <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
- BBVA México, S.A. (2023). *BBVA México, S.A.* <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/creditos/credito-pyme-que-es-la-productividad-en-una-empresa.html>
- Bembibre, V. (12/2008). *Definición de Sistema. DefiniciónABC.* <https://www.definicionabc.com/general/sistema.php>
- Bizneo HR Software. (2023). *Bizneo blog.* <https://www.bizneo.com/blog/plan-de-incentivos-laborales/>
- Bizneo HR Software. (2023). *Como definir un plan de incentivos laborales.* <https://www.bizneo.com/blog/plan-de-incentivos-laborales/>
- Bravo, T., Valenzuela, S. (2003). *Desarrollo de instrumentos de evaluación:cuestionarios.*(M.GarcíaGonzález,Ed.)México. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Buenas tareas.(08/10/2014). *Buenas tareas.* <https://www.buenastareas.com/ensayos/Teoria-Del-Reforzamiento-Frederic-Skinner/60500986.html>
- Cabrera, A., Lopesierra, L., Parra, W.(2019). *Incidencia del Plan de Incentivos en el Desempeño Laboral[tesis de grado, Universidad Jorge Tadeo Lozano].* Repositorio Academico de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, Colombia. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8474/Tra bajo%20de%20grado.pdf?sequence=4>
- Cafaro,A.(07/10/2022).*UNTREF.*<https://proyectosuntref.wixsite.com/proyectos/post/importancia-de-la-rentabilidad-y-su-valor>

- Calzada, H. (22/04 /2019). *Rankia*. <https://www.rankia.mx/blog/como-comenzar-invertir-bolsa/4235917-que-retorno-inversion-roi>
- Camp,K., Young,M., Bushardt,S. (10/01/2022). *Emerald Insight*. Emerald<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/mrr-01-2021-0076/full/html>
- Canchari , J. , Altamirano, K., Fonseca, M. (2023). “*Programa de Incentivos, su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Maersk Logistics & Service Perú S.A. Callao-2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao]*. Repositorio Academico de la Universidad Nacional del Callao , Perú. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7772/TESIS%20ALTAMIRANO%2C%20CANCHARI%20Y%20FONSECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardozo, L. (01/03/2021). *ZENVIA*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carro, F., Caló, A. (07/12/2012). *La Administracion Cientifica de Frederick W. Taylor: Una lectura contextualizada*. <http://163.10.30.35/congresos/jdsunlp/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>
- Castro , F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (Vol. Segunda Edición). Caracas, Venezuela. [http://sibucv.ucv.ve/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=22937&shelfbrowse\\_itemnumber=30252](http://sibucv.ucv.ve/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=22937&shelfbrowse_itemnumber=30252)
- Catellanos , S., González, P. (12/2010). *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(52). [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842010000400004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842010000400004&script=sci_arttext)

- Cedeño, S. (02/10/2020). *CurioSfera Historia*. <https://curiosfera-historia.com/quien-invento-la-imprenta-historia/>
- Centro Educativo Ponce de León. (18/10/2023). *Centro Educativo Ponce de León*. <https://www.ponceleon.org/textos/index.php/ud-01/la-industria-grafica>
- Chávez, N. (1994). *Introducción a la Investigación Educativa*. Venezuela. <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0054587/cap03.pdf>
- Chavez, J. (2023). *Ceupe Magazine*. <https://www.ceupe.com/blog/motivacion-laboral.html>
- Chérrez, G. (2020). *Diseño de un Plan de Incentivos Laborales con Enfoque en la Motivación para los Colaboradores de una Empresa de Producción*[tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Académico de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3060/1/77232.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). *“Administración de Recursos Humanos”* (Quinta edición ed.). Mc. Graw Hill. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. (L. S. Arevalo, Ed.) Bogotá, Colombia: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Vol. Tercera edición). México: McGrawHill <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/411a2cf692b9cf71fcd1e983948aa0de.pdf>



<https://www.casadellibro.com/libro-productividad-e-incentivos-como-hacer-que-los-tiempos-de-fabricacion-se-cumplan/9788426717917/1969444>

Dagnino S, (2014). Inferencia estadística: Pruebas de hipótesis. *Revista Chilena de Anestesia*, 43(2), 125-128. doi:<https://doi.org/10.25237/revchilanestv43n02.10>

Das,M. (03/05/2022). *IEBS / Digital School*. <https://www.iebschool.com/blog/employer-branding-rrhh-2-0/>

De Azkue., I. (16/07/2023). *Enciclopedia Humanidades*. Enciclopedia Humanidades<https://humanidades.com/flexibilidad-laboral/>.

De La Cueva, M. (09 /12/2022). *Billin*. <https://www.billin.net/blog/plan-incentivos/>

Diccionario de la Lengua Española. (2014). *Diccionario de la Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/comisi%C3%B3n>

Dirección, A.(08/03/2021). Tipos de Incentivos Laborales y Ejemplos de cada tipo. *Revista APD*. <https://www.apd.es/tipos-de-incentivos-laborales/>

Dobaño, R. (25/08/2023). *Quipu blog*. <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-el-roe/>

Doctorado en Ciencias Empresariales. (27/01/2023). *Universidad Panamericana*. Obtenido de Universidad Panamericana: <https://blog.up.edu.mx/doctorado-en-ciencias-empresariales/14-principios-de-la-administracion>

DRUPA.(21/04/2020). *Interempresas Industria Grafica*. <https://www.interempresas.net/Graficas/Articulos/302128-La-industria-grafica-internacional-ante-los-retos-economicos-y-medioambientales.html>

Echeverría, K. (26/07/2023). *Linkedin*. <https://es.linkedin.com/pulse/cometas-%C3%A9stos-errores-al-implementar-bonificaciones-para-echeverr%C3%ADa>



- Eden Springs España, S. (2023). *Agua Eden*. Consultado el 04 de 09 de 2023, de Agua Eden:  
<https://www.aguaeden.es/blog/como-mejorar-la-productividad-mediante-un-sistema-de-incentivos>
- Educa mente. (05/01/2016).Educa. <https://educadamentesite.wordpress.com/2016/01/05/el-condicionamiento-operante-de-skinner/>
- El condicionamiento operante de Skinner. (05/01/2016). *Educada.Mente*.  
<https://educadamentesite.wordpress.com/2016/01/05/el-condicionamiento-operante-de-skinner/>
- Equipo editorial de Indeed. (18/03/2023). *indeed*. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-rentabilidad-empresa>
- Equipo editorial Etecé. (05/08/2021). *Concepto.de.*: <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Equipo editorial Etecé. (05/08/2021). *Concepto*. <https://concepto.de/imprenta/>.
- Equipo editorial, E. (05/08/2021). *Concepto*. <https://concepto.de/rentabilidad/>.
- Equipo editorial, Etecé. (05/08/2021). *Concepto.de.* . <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Equipo editorial, Etecé. (02/02/2022). *Concepto.de.* : <https://concepto.de/trabajador/>
- Escalante, J. (01/07/2013). *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/que-tipo-incentivos-requiere-industria-peruana-despegar-noticia-1598131/>
- Eslava, J.(2016). *La Rentabilidad : Análisis de costes y resultados* (Vol. 1). Madrid: Esic.  
<https://www.esic.edu/editorial/la-rentabilidad-analisis-de-costes-y-resultados>
- Espichan, J. (10/09/2023). Industria gráfica, digital y publicitaria: camino a la rápida transformación. *Rumbo*. <https://rumboeconomico.com/2023/09/10/industria-grafica-digital-y-publicitaria-camino-a-la-rapida-transformacion/>

- Espinoza, H., Huaita, F. (2012). *Aplicacion de incentivos en el Sector Publico*.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/estudios/DGP\\_inventivos\\_fusionado.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/estudios/DGP_inventivos_fusionado.pdf)
- Estrategias de Inversión. (2023). *Estrategias de inversión* (P. T. S.L., Editor) Consultado el 04 de Septiembre de 2023, [www.estrategiasdeinversion.com](http://www.estrategiasdeinversion.com)
- Evans, J., Lindsley, W.(2000). *La administracion y el control de la calidad* (Vol. Séptima edición).[https://www.academia.edu/36605249/ADMINISTRACION\\_Y\\_CONTROL\\_DE\\_CALIDAD](https://www.academia.edu/36605249/ADMINISTRACION_Y_CONTROL_DE_CALIDAD)
- Fayol, H. (1916). *Administration Industrielle et Générale*. Francia.  
[https://lirsa.cnam.fr/medias/fichier/fayolhtml\\_\\_1263311218529.html](https://lirsa.cnam.fr/medias/fichier/fayolhtml__1263311218529.html)
- Fernández, V. (22/09/2022). Motivación, el motor de nuestros actos. *Revista de Salud y Bienestar : Web Consultas*. <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/teorias-y-tipos-de-motivacion-6641>
- Fernández, A. (26/03/2021). *Curiosidades de la Historia - National Geographic*. ic:  
[https://historia.nationalgeographic.com.es/a/gutenberg-inventor-que-cambio-mundo\\_11140](https://historia.nationalgeographic.com.es/a/gutenberg-inventor-que-cambio-mundo_11140)
- FG Ediciones. (02/07/2023). *Directorio Gráfico y Papelero de Venezuela*.  
<https://www.directoriografico.com/que-son-las-artes-graficas-descubre-el-mundo-de-las-artes-graficas-y-su-impacto-en-la-sociedad-moderna/>
- Flores, C. (2022). *Propuesta de un plan de incentivos para el desempeño ambiental del personal obrero de MCM Ingenieros, Arequipa, 2022[ tesis de licenciatura,Universidad Continental]*. Repositorio Académico de la Universidad Continental.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12161/2/IV\\_FIN\\_107\\_TE\\_Flores\\_Pezo\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12161/2/IV_FIN_107_TE_Flores_Pezo_2021.pdf)

Fondo Europeo de Desarrollo Regional. (2020). *Invest in Spain*.  
<https://www.investinspain.org/es/establecimiento/incentivos>

Fornero, R. (2008). Las primeras proposiciones de Modigliani y Miller. *Algunos apuntes de los primeros años de su formulación*. Buenos Aires, Argentina.  
[https://www.researchgate.net/publication/366015931\\_Las\\_primeras\\_proposiciones\\_de\\_Modigliani\\_y\\_Miller\\_Apuntes\\_en\\_ocasion\\_de\\_los\\_50\\_anos\\_de\\_su\\_formulacion](https://www.researchgate.net/publication/366015931_Las_primeras_proposiciones_de_Modigliani_y_Miller_Apuntes_en_ocasion_de_los_50_anos_de_su_formulacion)

Frederick, D. (2018). *Enciclopedia Económica*. Enciclopedia Económica  
<https://enciclopediaeconomica.com/organizacion/>

Frederick, D. (01/2023). *Enciclopedia económica*.  
<https://enciclopediaeconomica.com/rentabilidad/>

Gaceta Jurídica. (15/01/2010). *Gaceta Jurídica*. Gaceta Jurídica:  
<https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/Decreto%20Supremo%20N%C2%BA002-97-TR.pdf>

García, S. (2022). *Incentivos Económicos y su Incidencia en el Desempeño Laboral de Asesores de Negocio de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A. , San Ignacio 2020 [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]*. Repositorio Académico. <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2602>

Garrido, J. (2023). *EGA Futura*. <https://www.egafutura.com/glosario/comision>

Gestión, C.E. (11/01/2023). *ClubExcelencia*.

<https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/plataforma-de-conocimiento/5-consejos-para-aumentar-la-rentabilidad-de-tu-empresa>

Gil, F. (1995). El estudiante como actor racional: Objeciones a la teoría del capital humano.

*Revista de educación de la Universidad de Salamanca.*

[https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:0cf98838-0228-4194-8be8-](https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:0cf98838-0228-4194-8be8-1033e9be1a11/re3061000494-pdf.pdf)

[1033e9be1a11/re3061000494-pdf.pdf](https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:0cf98838-0228-4194-8be8-1033e9be1a11/re3061000494-pdf.pdf)

Gitman, L., Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera* (Vol. Decimo

segunda edición). México: Pearson Educación.

[https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/pcipios-adm-](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf)

[finan-12edi-gitman.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf)

Global Business Consulting. (11/10/2023). *Drew*. [https://marketing.wearedrew.co/que-es-](https://marketing.wearedrew.co/que-es-la-productividad)

[la-productividad](https://marketing.wearedrew.co/que-es-la-productividad)

Gómez, E. (18/10/2013). Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos

los días. *El Confidencial*. [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)

[10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)

[dias\\_42710/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)

Gómez-Zorrilla, J. (2018). *La Cultura del Marketing*.

<https://laculturadelmarketing.com/roi/#gsc.tab=0>

Gonzales, R. (2020). Influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaborador

de la distribuidora Sipan Distribuciones SAC [tesis de licenciatura, Universidad

Catolica Santo Toribio de Mogrovejo]. *Repositorio de Tesis USAT*. Repositorio de

Tesis USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/>: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2720>

- Gracia-Rojas, J. (2015). *Desarrollo sostenible: origen, evolución y enfoques. (Documento de docencia No. 3)*. Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. doi:<http://dx.doi.org/10.16925/greylit.1074>
- Graficas Mera. (29/10/2020). *Graficas Mera*. <https://www.graficasmera.com/es/principales-tipos-de-impresion/>
- Guerrero, J. (13/03/2022). *Docentes al día*. <https://docentesaldia.com/2022/03/13/la-piramide-de-maslow-jerarquia-de-las-necesidades-humanas/>
- Guiltinan, J. (1998). *Gerencia de marketing : Estrategias y programas*. Bogotá: McGrawHill.  
<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/506/591/LEC%20MER%20031%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutenberg, J. (1450). *La Biblia de Gutenberg*. Alemania: Taschen. Consultado el 23/08/2020, de [https://www.estandarte.com/noticias/libros/varios/la-biblia-de-gutenberg\\_4049.html](https://www.estandarte.com/noticias/libros/varios/la-biblia-de-gutenberg_4049.html)
- Hernández-Sampieri, R. , Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Santa Fe, México: Mc Graw-Hill. Consultado el 15/10/2023, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herzberg, F. (1968). *La Motivación para el Trabajo*. Pensilvania.

<https://es.scribd.com/doc/138130106/La-Motivacion-para-el-Trabajo-Frederick-Herzberg-pdf>

<https://teacherdavidf1.wordpress.com/author/teacherdavidf1/>. (s.f.).

Informatica, I. n. (2017). *INEI*. <https://www.gob.pe/inei>

Informática,I.N.(2019).*INEI*.[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1764/cap04.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1764/cap04.pdf)

Instituto Europeo de Posgrado. (26/09/2019). *IEP*. <https://iep.edu.es/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *INEI*. <https://www.gob.pe/inei>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (23/09/2023). *INSST - Instituto*

*Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.*

<https://www.insst.es/stp/basequim/008/anexo-1-descripcion-del-proceso-productivo-de-impresion-offset>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (23/09/2023). *INSST - Instituto*

*Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.*

<https://www.insst.es/stp/basequim/008/anexo-1-descripcion-del-proceso-productivo-de-impresion-offset>

J. M. (29/10/2019). *CEREM Global Business School*. [https://www.cerem.es/blog/los-](https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa)

[principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa](https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa)

Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., García, J. (2018). *Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización*. Universidad

Agraria del Ecuador. COMPENDIUM.

file:///C:/Users/Alumno/Downloads/Dialnet-

AnalisisDeIndicadoresDeRentabilidadDeLaPequenaBanc-6794253.pdf

JOBATUS. (08/10/2023). *JOBATUS*. <https://www.jobatus.mx/noticias/que-son-las-comisiones-sobre-las-ventas>

Krugman,P. (12/05/2020). *Universidad Francisco Marroquín*.  
<https://cadep.ufm.edu/concepto/incentivos/#:~:text=De%20forma%20general%2C%20Paul%20Krugman,lleven%20a%20cabo%20ciertas%20acciones>.

Krugman, P., Obstfeld, M. (2006). *Economía Internacional Teoría y Política* (Vol. Setima Edicion). España: Pearson Americana S.A.  
<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Krugman-y-Obstfeld-2006-Economia-Internacional.pdf>

Lifeder. (11/11/2022). *Artes gráficas*. <https://www.lifeder.com/artes-graficas/>.

López, M., Otero, M. (2015). *Gestión de Recursos Humanos[ tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]*. Repositorio Académico, Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>

López, O., Hará, A., Córdova,A., Pérez,J . *El teorema Modigliani-Miller: un análisis desde la estructura de capital mediante modelos Data Mining en pymes del sector comercio*. El teorema Modigliani-Miller: un análisis desde la estructura de capital mediante modelos Data Mining en pymes del sector comercio | Revista Finanzas y Política Económica (ucatolica.edu.co)

LRH. (20/03/2017). *LosRecursosHumanos.com*. LosRecursosHumanos.com:  
<https://www.losrecursoshumanos.com/efectividad-organizacional>

- Mancilla, S. (23/05/2022). *Brickbro*. <https://blog.brickbro.com/el-futuro-de-las-oficinas-descentralizacion-y-flexibilidad/>
- Martínez, C. (19/10/2022). *Drip Capital*. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/roe-roa-roi>
- Martins, J. (12/09/2022). *asana*. <https://asana.com/es/resources/gantt-chart-basics>
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- MasterClass.(12/10/2022).*MasterClass/Articles*. <https://www.masterclass.com/articles/understanding-incentives-in-economics>
- Medallia. (30/03/2022). *Medallia*. <https://www.medallia.com/es/blog/que-es-la-calidad-del-servicio-y-como-se-puede-medir/>
- Meller,P.(09/2019).*CIEPLAN*. <https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Michael Page. (08/10/2023). *Michael Page*. Michael Page: <https://www.michaelpage.es/advice/empresas/atraer-y-retener-talento/5-razones-para-incluir-la-flexibilidad-laboral-en-la>
- Ministerio de la Producción. (2020). *Ministerio de la Producción*. <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oee/estadistica-sectorial>
- Ministerio del trabajo y promocion del empleo. (31/03/2016). *Administracion Universidad de San Martín de Porres*. [https://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/wp-content/uploads/sites/31/2016/10/Compendio\\_Normas\\_Laborales\\_2016.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/wp-content/uploads/sites/31/2016/10/Compendio_Normas_Laborales_2016.pdf)



Miscia,P.(13/05/2019).*RevistaP&M*.

<https://www.revistapym.com.co/articulos/opinion/322/paolo-miscia/22381/el-parentesis-de-gutenberg>

Modigliani, F., Miller, M. (1959). *The cost of capital, corporation finance, and the theory of investment: reply*

<https://revfinypolecon.ucatolica.edu.co/article/view/4735/4667#citations>

Moran, R. , Agüero, E., Palomino, J., Zapana, D. (01/2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1).

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2589>

Muguirra, A. (2023). *QuestionPro*. [https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/#:~:text=La%20Escala%20de%20Likert%20es%20una%20escala%20de%20calificaci%C3%B3n%20que,y%20comportamientos%20de%20una%20persona)

[de-likert-y-como-](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/#:~:text=La%20Escala%20de%20Likert%20es%20una%20escala%20de%20calificaci%C3%B3n%20que,y%20comportamientos%20de%20una%20persona)

[utilizarla/#:~:text=La%20Escala%20de%20Likert%20es%20una%20escala%20de%20calificaci%C3%B3n%20que,y%20comportamientos%20de%20una%20persona](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/#:~:text=La%20Escala%20de%20Likert%20es%20una%20escala%20de%20calificaci%C3%B3n%20que,y%20comportamientos%20de%20una%20persona)

[a.](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/#:~:text=La%20Escala%20de%20Likert%20es%20una%20escala%20de%20calificaci%C3%B3n%20que,y%20comportamientos%20de%20una%20persona)

Mujica, R., Guzmán, M. (2021). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco-2019[ tesis de bachillerato ,*

*Universidad Continental*]. Repositorio de la UniversidadContinental

Cusco,[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV\\_FC](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FC)

[E\\_308\\_TI\\_Mujica\\_Guzman\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf)

Muñoz,J. (17/11/2021). *AGICAP*. [https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-](https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/#rentabilidad-econ%C3%B3mica-roa)

[empresarial/#rentabilidad-econ%C3%B3mica-roa](https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/#rentabilidad-econ%C3%B3mica-roa)

- Naranjo, M. (21/08/2009). *Revista de Universidad de Costa Rica*.  
file:///C:/Users/Alumno/Downloads/510-Texto%20del%20art%C3%ADculo-784-2-10-20120803.pdf
- Niveles Organizacionales. (09/04/2023). *Niveles Organizacionales*.  
<https://nivelesdeorganizacion.com/niveles-administrativos-estructura-jerarquica-de-una-organizacion/>
- Omar,L.(2023). *SCRIBD*. <https://es.scribd.com/document/475708538/10-tipos-de-productividad>
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). *Objetivos de desarrollo sostenible*.  
[https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023\\_Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023_Spanish.pdf)
- Ortega, C. (27/09/2023). *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/incentivos-para-empleados/>
- Osorio, A. , Gonzales, D. (2014). *Flexibilidad Laboral: Una Concepción desde las Áreas de Gestión Humana en Organizaciones Colombianas[tesis de maestría,Universidad de Manizales]*. Repositorio Académico, Manizales,Colombia.  
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1320/Flexibilidad%20laboral%20una%20concepcion%20desde%20las%20areas%20de%20gestion%20humana.pdf?sequence=1>
- Otavo , L.(2019). *Percepción de los incentivos convencionales y su efecto en la motivación de los trabajadores de empresas industriales comerciales del estado.Caso grupo piloto de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado[tesis de Magister,Universidad Externado de Colombia]*. Repositorio Academico Universidad Externado de Colombia, Bogota, Colombia.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/ca1897ca-f021-4045-b5c0-4b66ff04eaa1/content>

Pacheco, J. (19/10/2023). *Web y Empresas*. <https://www.webyempresas.com/roa/>.

Páez, Chichí (09/02/2020) *Gerencia en acción / Los procesos y la efectividad organizacional*. <https://www.el-carabobeno.com/gerencia-en-accion-los-procesos-y-la-efectividad-organizacional/>

Paglione, D. (21/11/2019). *Untref*. <https://proyectosuntref.wixsite.com/proyectos/post/la-importancia-de-la-rentabilidad>

Panizo,P.(11/04/2023).*Gestion*.

<https://especial.gestion.pe/comunidadesg/2023/04/11/empresas-con-buen-rating-esg-logran-mayor-rentabilidad/>

Parasuraman,A., Berry,L., Zeithaml,V. (01/1988). *SERVQUAL*.  
<https://www.researchgate.net/net/publication/225083802>

Park, S., Sturman, M.(2012). *La eficacia relativa de la remuneracion por meritos, las primas y los incentivos a largo plazo sobre el rendimiento laboral futuro*.  
[https://www.researchgate.net/publication/325636841\\_Person-Based\\_Differences\\_in\\_Pay\\_Reactions\\_A\\_Compensation-Activation\\_Theory\\_and\\_Integrative\\_Conceptual\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/325636841_Person-Based_Differences_in_Pay_Reactions_A_Compensation-Activation_Theory_and_Integrative_Conceptual_Review)

Parra, C., Bayona, J., Salamanca, T. (2018). Vigencia Conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg(Vol 14). Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132008>

Peiró, R. (05/09/2021). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-del-refuerzo.html>

- People Change Results. (2023). *PROSCI*. <https://www.prosci.com/es/blog/claves-crecimiento-sostenible-empresa>
- Pereyra, C. (2018). *Sistema de Incentivos y su Relación con la Productividad en una PyME del Sector de la Construcción*[tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio Académico Sistema Pedagógico Vaneduc, Buenos Aires, Argentina. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC130029.pdf>
- Pérez, J.(03/08/2010). *Incentivo - Qué es, importancia, definición y concepto*. *Definición.de*. <https://definicion.de/incentivo/>
- Pérez, J., Merino, M. (15/07/2022). *Remuneración - Qué es, características, definición y concepto*. <https://definicion.de/remuneracion/>
- Perucontable. (25/11/2020). *Peru Contable*. <https://www.perucontable.com/laboral/tipos-de-bonificaciones-otorgados-al-trabajador/>
- Pompa,J.(27/03/2023).*Interempresas*. <https://www.interempresas.net/Graficas/Articulos/471099-Informe-Economico-del-Sector-de-la-Comunicacion-Grafica-2023.html>
- Prana Group. (27/10/2020). *Prana Group*. <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>
- Prysmian Group. (04/2022). *Revista Ingeniería Eléctrica*. [https://www.editores.com.ar/empresa/prysmian/20220411\\_crecimiento\\_sostenible\\_que\\_significa#:~:text=La%20American%20Business%20Magazine%20define,man tener%20sin%20que%20aparezcan%20problemas%E2%80%9D](https://www.editores.com.ar/empresa/prysmian/20220411_crecimiento_sostenible_que_significa#:~:text=La%20American%20Business%20Magazine%20define,man tener%20sin%20que%20aparezcan%20problemas%E2%80%9D).

- Publicaciones Técnicas Profesionales S.L. (2023). *Estrategias de Inversión*.  
<https://www.estrategiasdeinversion.com/herramientas/diccionario/economia/que-es-la-productividad-definicion-tipos-herramientas-t-1670#tipos-de-productividad>
- Publifes. (16/09/2021). *Publifes*. <https://publifes.com/que-es-empresa-de-impressiones-graficas/>
- Puente-Riofrio, M., & Andrade-Dominguez, F. (18/06/2016). *Relacion entre la diversificacion de productos y la rentabilidad empresarial* (Vol. 9). Ecuador.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663825010.pdf>
- Puig,X.(12/06/2019). *Sociedad de la Innovacion*.  
<https://www.sociedaddelainnovacion.es/sistemas-de-incentivos-en-la-innovacion/>
- qualtrics.xm. (s.f). *Qualtrics*. Consultado el 04/09/2023, <https://www.qualtrics.com/es-la/>
- QuickBooks.(22/09/2023).*QuickBooks*.  
<https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/contabilidad/que-es-rentabilidad-como-calcularla/>
- Quiroz J., (08/2019). *Asociacion Peruana de Medios de Impresion - AGUDI*.  
[https://peru.ahk.de/fileadmin/AHK\\_Peru/2\\_AGUDI\\_-\\_Cieza.pdf](https://peru.ahk.de/fileadmin/AHK_Peru/2_AGUDI_-_Cieza.pdf)
- Quiroz J., (2019). Reportes sobre el estado de la industria grafica en el pais.  
[https://peru.ahk.de/fileadmin/AHK\\_Peru/2\\_AGUDI\\_-\\_Cieza.pdf](https://peru.ahk.de/fileadmin/AHK_Peru/2_AGUDI_-_Cieza.pdf)
- Ramírez , M. (18/01/2006). *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/los-programas-de-incentivos-en-las-organizaciones/>
- Randstad. (25/04/2022). *Randstad España*. <https://www.randstad.es/contenidos360/cultura-empresarial/el-reto-de-la-flexibilidad-laboral/>

- Randstad México. (31/08/2023). *Randstad*. <https://www.randstad.com.mx/noticias-rh/employer-branding/importancia-de-los-incentivos-laborales-durante-covid/>
- Real Academia de la Lengua Española RAE (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. <https://www.rae.es/drae2001/sistema>
- Redacción. (16/02/2023). *Recursos Humanos TV*. <https://recursoshumanos.tv/articulos/la-importancia-de-tener-un-paquete-de-compensaciones-y-beneficios/>
- Redaccion EC. (18/04/2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/peru/rentabilidad-empresa-depende-clima-laboral-415063-noticia/>
- Redacción Gestión. (14/11/2016). Cuatro tipos de bonos que usan las empresas peruanas para retener y atraer talento. *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cuatro-tipos-bonos-empresas-peruanas-retener-atraer-talento-120566-noticia/>
- Reyes, V. (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública[ tesis de maestría,Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Académico, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>
- Ricardo, R. (10/11/2020). *Estudyando*. <https://estudyando.com/frederick-taylor-teorias-principios-y-contribuciones-a-la-gestion/>
- Rigotti, T.(29/09/2023). *EABusinessSchool*. <https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/que-es-el-multitasking-y-cuales-son-sus-ventajas>

- Rovira ,I. (27/01/2018). *Psicología y Mente* <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-reforzamiento-skinner>
- Ruiz , L. (14/03/2019). *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
- Salesforce Lationoamérica. (01/11/2022). *Salesforce*. <https://www.salesforce.com/mx/blog/2022/12/teoria-de-herzberg.html>
- Santana,A. (21/09/2023). *Sutori*. <https://www.definicionabc.com/general/artes-graficas.php>
- Santander Universidades. (21/10/2022). *Banco Santander*. <https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-roe.html>
- Santander Universidades. (21/10/2022). *Santander Becas*. <https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-roe.html>
- Segura, G. (07/01/2022). *Quality Life*. <https://blog.qualylife.com.co/beneficios-productividad/>
- Seos. (22/02/2021). *Sesame*. <https://www.sesamehr.mx/blog/que-es-un-colaborador/>
- Sierra, E. (2016). *Análisis de las ventajas y desventajas de las estrategias de incentivos, compensación y beneficios y su impacto en las organizaciones[tesis de especializacion,Universidad Militar Nueva Granada]*. Repositorio Academico. <http://hdl.handle.net/10654/15608>
- Skinner, B. (1938). *El comportamiento de los organismos: Un análisis experimental*. <https://behavior.org/wp-content/uploads/2019/04/BPv46-6-RACHLIN.pdf>
- SODEXO. (2015). *Estudio de tendencias laborales Sodexo 2015*. <https://www.sodexo.es/blog/teoria-motivacion-de-herzberg/>

- Sodexo Colombia. (11/11/2022). *sodexo pluxee*. <https://blog.sodexo.co/incentivos-para-empleados-bonos-dinero>
- Sodexo Perú. (04/04/2022). *Sodexo*. <https://www.sodexo.pe/blog/plan-de-incentivos-de-una-empresa/>
- Sodexo Peru. (s.f.). *Tipos de incentivos para el reconocimiento laboral*. <https://www.blog.sodexo.pe/plan-de-incentivos>
- Software, B. (29/09/2023). *Bizneo Blog*. <https://www.bizneo.com/blog/flexibilidad-laboral/>
- Solano, M., Rojas, L.(2022). *Estudio del Impacto de la tecnología digital en la industria grafica en los ultimos 7 años[tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Consultado del 03/05/2022, de <https://hdl.handle.net/11537/30678>
- Somoza, D. (28/11/2019). *Purolomo*. <https://purolomoalibal.medium.com/efectividad-organizacional-coherencia-entre-los-objetivos-y-los-resultados-e00d642304be>
- Sornoza, A. , Páez, G. (2003). *El sistema de incentivos como herramienta para el mejoramiento de la productividad empresarial[tesis de maestria,Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral]*. Repositorio Institucional del Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/791/1/1466.pdf>
- Suárez, A., Polanco, D. (2023). *Influencia de los beneficios extralegales en la productividad de los trabajadores[ tesis de maestria, Universidad de administración, finanzas e Insttuto tecnológico EAFIT- Colombia]*. Repositorio Institucional, Medellín, Colombia <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/99831d8c-23d9-4fc5-909b-134c4a11bfe0/content>



- Taylor,F. (1911). *Los Principios de la Administracion Científica*.  
[https://www.academia.edu/30880220/Principios\\_de\\_la\\_administraci%C3%B3n\\_Cient%C3%ADfica\\_F\\_Taylor\\_pdf](https://www.academia.edu/30880220/Principios_de_la_administraci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_F_Taylor_pdf)
- Taza, J. (2021). *Los Incentivos Laborales y su Relacion con la Productividad en la Empresa Atento Peru SAC, Sede Callao 2020*[tesis de licenciatura,Universidad Peruana de Ciencias e Informatica]. Repositorio Academico de la Universidad Peruana de Ciencias e Informatica. <https://repositorio.upci.edu.pe/>  
<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/360>
- Teorías Administrativas. (27/09/2023). *Teorías Administrativas*.  
<http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-cientifica.html>
- Tintero,E. (26/07/2023). *Definición de Remuneración*.  
<https://conceptodefinicion.de/remuneracion/>
- Torres,A. (30/09/2023). *Eumed.net*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>
- Torres,R. (10/05/2018). *Foco Consultores*. <https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/>
- Traders.Studio. (14/08/2021). *Traders.Studio.*: <https://traders.studio/rendimiento-esperado/>
- Ucha, F. (02/2010). *DefinicionABC*. <https://www.definicionabc.com/general/comision.php>
- Urrego,P. (12/2016). *Entorno laboral saludable como incentivo al talento humano*<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/H/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- Valdés, C. (27/05/2021). *Gestiópolis*. <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

- VALE+. (21/06/2022). *VALE+*. <https://www.valemas.com/blog/plan-de-incentivos-laborales/>
- Vega, E. (2016). *Se un triunfador*. <https://seuntriunfador.com/teoria-motivacion-dos-factores-herzberg/>
- Villavisencio, M., De Los Santos, V., Puccio, L. (20/05/2018). *Implementacion de un Sistema de Incentivos por Cumplimiento de Metas para el Logro de los Objetivos Propuestos de Electroperu S.A.[tesis de maestria, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*. Repositorio Academico de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe>
- Wang, Y. (2023). *Impacto de los Incentivos de Tencent sobre la capacidad de crecimiento esperado de la empresa[tesis de licenciatura , Universidad de Jonkoping:Escuela Internacional de Negocios]*. Digitala Vetenskapliga Arkivet. <http://hj.diva-portal.org/smash/get/diva2:1771556/FULLTEXT01.pdf>
- Werther, W., Keith, D. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (3 ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/administracion-de-personal-y-recursos-humanos-tercera-edicion-william-werther-keith-davis.pdf>
- Westreicher, G. (24/05/2018). *Economipedia*. ROA. [Economipedia.com](http://Economipedia.com)
- Zamora, A.(2008). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán[tesis de licenciado, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo]*. Repositorio Académico de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. [file:///C:/Users/Alumno/AppData/Local/Temp/Temp1\\_981%20\(1\).zip/981.pdf](file:///C:/Users/Alumno/AppData/Local/Temp/Temp1_981%20(1).zip/981.pdf)

Zolthers, A., Sinha, P., Lorimer, S. (10/06/2015). Cuando los incentivos de ventas deben basarse en los beneficios, no en los ingresos. *Harvard Business Review*.  
<https://hbr.org/2015/06/when-sales-incentives-should-be-based-on-profit-not-revenue>

## Apéndice

### Apéndice A – Cuestionario

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

---



#### **Instrucciones:**

A continuación, le presento un cuestionario que contiene 24 preguntas con respecto a la presente investigación titulada “El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023”. Para ello, se le solicita que responda con sinceridad el cuestionario marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que el cuestionario es de carácter anónimo y no existen respuestas buenas ni malas ya que está basado en su criterio personal. Totalmente en desacuerdo

1. En desacuerdo
2. Neutral
3. De acuerdo
4. Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores?					
2	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe tener en cuenta la función que desempeña el colaborador en la organización?					
3	¿Cree usted que es necesario realizar una retroalimentación del plan ejecutado para contribuir a su mejora?					
4	¿Cree usted que es necesario que la organización comparta con los colaboradores los resultados del plan ejecutado?					
5	¿Considera usted que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?					
6	¿Considera usted que el salario que recibe por parte de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro?					
7	¿Considera usted que, desde su experiencia, la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores?					
8	¿Siente usted que el incentivo monetario otorgado por la organización es acorde con el esfuerzo realizado?					
9	¿Considera usted que la organización reconoce justamente el valor agregado que, de ser el caso, los colaboradores realizan?					
10	¿Cree usted que los reconocimientos y premios son más relevantes que los incentivos monetarios?					
11	¿Considera usted que un incentivo de formación continua es relevante para el trabajo que realiza?					
12	¿Considera usted que la organización brinda las herramientas de formación continua para el trabajo que realiza?					
13	¿Siente usted que su líder inmediato lo puede inspirar, motivar y guiar hacia el logro de objetivos y metas de la organización?					
14	¿Considera usted que es significativa la influencia del liderazgo efectivo en la productividad de los colaboradores?					
15	¿Cree usted que los incentivos ofrecidos por la organización impactan positivamente en la eficiencia en la producción de los productos y/o servicios por el colaborador?					
16	¿Siente usted que se puede incrementar la tasa de producción diaria por colaborador implementando el sistema de incentivos en la organización?					
17	¿Cree usted que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización?					

18	¿Considera usted que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable?					
19	¿Siente usted que el sistema de incentivos de la organización se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y la confianza de los clientes?					
20	¿Considera usted que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo?					
21	¿Cree usted que el sistema de incentivos de la organización recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible?					
22	¿Siente usted que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización?					
23	¿Cree usted que el sistema de incentivos al colaborador debería considerar la contribución a la economía circular?					
24	¿Siente usted que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema?					

## Apéndice B – Validación de expertos

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

---



PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –  
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Santiago de Surco, 30 de Octubre de 2023

Sr(ta). Mg. (Dr.)..... *Mary de los Angeles Huaitalla Núñez*

Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia

Presente:

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE  
ESPECIALISTA

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023”**, motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

Francisco Jesús Diz Carrión



PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
COLABORADORES DE EMPRESA GRÁFICA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
<b>Dimensión: Plan de Incentivos</b>									
1	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores?	X		X		X			
2	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe tener en cuenta la función que desempeña el colaborador en la organización?	X		X		X			
3	¿Cree usted que es necesario realizar una retroalimentación del plan ejecutado para contribuir a su mejora?	X		X		X			
4	¿Cree usted que es necesario que la organización comparta con los colaboradores los resultados del plan ejecutado?	X		X		X			
<b>Dimensión: Incentivos Monetarios</b>									
5	¿Considera usted que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	X		X		X			
6	¿Considera usted que el salario que recibe por parte de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro?	X		X		X			
7	¿Considera usted que, desde su experiencia, la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores?	X		X		X			
8	¿Siente usted que el incentivo monetario otorgado por la organización es acorde con el esfuerzo realizado?	X		X		X			



	<b>Dimensión: Calidad del servicio</b>							
17	¿Cree usted que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización?	X		X		X		
18	¿Considera usted que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable?	X		X		X		
19	¿Siente usted que el sistema de incentivos de la organización se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y la confianza de los clientes?	X		X		X		
20	¿Considera usted que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo?	X		X		X		
	<b>Dimensión: Crecimiento Sostenible</b>							
21	¿Cree usted que el sistema de incentivos de la organización recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible?	X		X		X		
22	¿Siente usted que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización?	X		X		X		
23	¿Cree usted que el sistema de incentivos al colaborador debería considerar la contribución a la economía circular?	X		X		X		
24	¿Siente usted que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema?	X		X		X		

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
No aplicable Apellidos y nombres del juez evaluador: Huaitalla Núñez Mary de los Angeles  
Especialidad del evaluador: Mag. en Relaciones Internacionales con  
especialidad en negociación internacional.  
30. de octubre..... de 2023**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 41484669Mary de los Angeles Huaitalla Núñez

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –  
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

Santiago de Surco, 30 de Octubre de 2023

Sr(ta). Mg. (Dr.).....

*Mg. Sonia F. de Perola Gutierrez*

**Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia**

**Presente:**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE  
ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023”**, motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

Francisco Jesús Diz Carrión



PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
COLABORADORES DE EMPRESA GRÁFICA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	<b>Dimensión: Plan de Incentivos</b>								
1	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores?	/		/		/			
2	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe tener en cuenta la función que desempeña el colaborador en la organización?	/		/		/			
3	¿Cree usted que es necesario realizar una retroalimentación del plan ejecutado para contribuir a su mejora?	/		/		/			
4	¿Cree usted que es necesario que la organización comparta con los colaboradores los resultados del plan ejecutado?	/		/		/			
	<b>Dimensión: Incentivos Monetarios</b>								
5	¿Considera usted que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	/		/		/			
6	¿Considera usted que el salario que recibe por parte de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro?	/		/		/			
7	¿Considera usted que, desde su experiencia, la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores?	/		/		/			
8	¿Siente usted que el incentivo monetario otorgado por la organización es acorde con el esfuerzo realizado?	/		/		/			



Dimensión: Calidad del servicio								
17	¿Cree usted que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización?	/	/	/				
18	¿Considera usted que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable?	/	/	/				
19	¿Siente usted que el sistema de incentivos de la organización se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y la confianza de los clientes?	/	/	/				
20	¿Considera usted que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo?	/	/	/				
Dimensión: Crecimiento Sostenible								
21	¿Cree usted que el sistema de incentivos de la organización recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible?	/	/	/				
22	¿Siente usted que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización?	/	/	/				
23	¿Cree usted que el sistema de incentivos al colaborador debería considerar la contribución a la economía circular?	/	/	/				
24	¿Siente usted que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema?	/	/	/				



**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia 23-11-2023

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
No aplicable

3. de NOVIEMBRE de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: SONIA ISABEL DE PIEROLA GUTIERREZ

Especialidad del evaluador: ECONOMISTA, MASTER EN GERENCIA PUBLICA

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador SONIA ISABEL DE PIEROLA GUTIERREZ

DNI: 06087568

PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –  
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Santiago de Surco, 10 de noviembre de 2023

Sr(ta). Mg. (Dr.)... *Mg. Paola Diana Reyes Poma*

Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia

Presente:

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **"El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023"**, motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

Francisco Jesús Díz Carrión



PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
COLABORADORES DE EMPRESA GRÁFICA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
<b>Dimensión: Plan de Incentivos</b>									
1	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores?	/		/		/			
2	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe tener en cuenta la función que desempeña el colaborador en la organización?	/		/		/			
3	¿Cree usted que es necesario realizar una retroalimentación del plan ejecutado para contribuir a su mejora?	/		/		/			
4	¿Cree usted que es necesario que la organización comparta con los colaboradores los resultados del plan ejecutado?	/		/		/			
<b>Dimensión: Incentivos Monetarios</b>									
5	¿Considera usted que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	/		/		/			
6	¿Considera usted que el salario que recibe por parte de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro?	/		/		/			
7	¿Considera usted que, desde su experiencia, la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores?	/		/		/			
8	¿Siente usted que el incentivo monetario otorgado por la organización es acorde con el esfuerzo realizado?	/		/		/			



	<b>Dimensión: Calidad del servicio</b>							
17	¿Cree usted que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización?	/	/	/				
18	¿Considera usted que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable?	/	/	/				
19	¿Siente usted que el sistema de incentivos de la organización se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y la confianza de los clientes?	/	/	/				
20	¿Considera usted que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo?	/	/	/				
	<b>Dimensión: Crecimiento Sostenible</b>							
21	¿Cree usted que el sistema de incentivos de la organización recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible?	/	/	/				
22	¿Siente usted que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización?	/	/	/				
23	¿Cree usted que el sistema de incentivos al colaborador debería considerar la contribución a la economía circular?	/	/	/				
24	¿Siente usted que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema?	/	/	/				

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
 No aplicable

10 de Noviembre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Reyes Parra, Paola Diana

Especialidad del evaluador: Experta en negociaciones internacionales y derecho internacional

Master en derecho internacional - Universidad de Ginebra

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 41843611

Paola Diana Reyes Parra

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –  
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

Santiago de Surco, 30 de Octubre de 2023

Sr(ta). Mg. (Dr.)..... *Antonio Fabrice Rodríguez Torres*

**Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia**

**Presente:**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE  
ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023”**, motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

Francisco Jesús Diz Carrión



PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
COLABORADORES DE EMPRESA GRÁFICA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
<b>Dimensión: Plan de Incentivos</b>									
1	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores?	X		X		X			
2	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe tener en cuenta la función que desempeña el colaborador en la organización?	X		X		X			
3	¿Cree usted que es necesario realizar una retroalimentación del plan ejecutado para contribuir a su mejora?	X		X		X			
4	¿Cree usted que es necesario que la organización comparta con los colaboradores los resultados del plan ejecutado?	X		X		X			
<b>Dimensión: Incentivos Monetarios</b>									
5	¿Considera usted que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	X		X		X			
6	¿Considera usted que el salario que recibe por parte de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro?	X		X		X			
7	¿Considera usted que, desde su experiencia, la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores?	X		X		X			
8	¿Siente usted que el incentivo monetario otorgado por la organización es acorde con el esfuerzo realizado?	X		X		X			





	<b>Dimensión: Calidad del servicio</b>							
17	¿Cree usted que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización?	X		X		X		
18	¿Considera usted que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable?	X		X		X		
19	¿Siente usted que el sistema de incentivos de la organización se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y la confianza de los clientes?	X		X		X		
20	¿Considera usted que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo?	X		X		X		
	<b>Dimensión: Crecimiento Sostenible</b>							
21	¿Cree usted que el sistema de incentivos de la organización recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible?	X		X		X		
22	¿Siente usted que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización?	X		X		X		
23	¿Cree usted que el sistema de incentivos al colaborador debería considerar la contribución a la economía circular?	X		X		X		
24	¿Siente usted que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema?	X		X		X		

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si se evidencia suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
 No aplicable

31 de OCTUBRE de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rodríguez Torres, Cintia Fabiola

Especialidad del evaluador: Especialista en Formulación y Ejecución de  
Proyectos de Cooperación Internacional  
Magister en Políticas Públicas

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 70218128

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –  
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

Santiago de Surco, 18 de Noviembre de 2023

Sr(ta). Mg. (Dr.)... *Mirella del Rosario Usaz Urula*

**Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia**

**Presente:**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: "El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023", motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

Francisco Jesús Diz Carrión



PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
COLABORADORES DE EMPRESA GRÁFICA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
<b>Dimensión: Plan de Incentivos</b>									
1	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores?	/		/		/			
2	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe tener en cuenta la función que desempeña el colaborador en la organización?	/		/		/			
3	¿Cree usted que es necesario realizar una retroalimentación del plan ejecutado para contribuir a su mejora?	/		/		/			
4	¿Cree usted que es necesario que la organización comparta con los colaboradores los resultados del plan ejecutado?	/		/		/			
<b>Dimensión: Incentivos Monetarios</b>									
5	¿Considera usted que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	/		/		/			
6	¿Considera usted que el salario que recibe por parte de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro?	/		/		/			
7	¿Considera usted que, desde su experiencia, la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores?	/		/		/			
8	¿Siente usted que el incentivo monetario otorgado por la organización es acorde con el esfuerzo realizado?	/		/		/			



Dimensión: Calidad del servicio									
17	¿Cree usted que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización?	/	/	/					
18	¿Considera usted que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable?	/	/	/					
19	¿Siente usted que el sistema de incentivos de la organización se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y la confianza de los clientes?	/	/	/					
20	¿Considera usted que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo?	/	/	/					
Dimensión: Crecimiento Sostenible									
21	¿Cree usted que el sistema de incentivos de la organización recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible?	/	/	/					
22	¿Siente usted que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización?	/	/	/					
23	¿Cree usted que el sistema de incentivos al colaborador debería considerar la contribución a la economía circular?	/	/	/					
24	¿Siente usted que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema?	/	/	/					

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
No aplicable 

18... de ... Noviembre... de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Mirella del Rosario Ugoz Uvilo*Especialidad del evaluador: *Marketing***1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador *Mirella del Rosario Ugoz Uvilo*DNI: *45579359*



PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –  
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Santiago de Surco, 02 de Noviembre de 2023

Sr(ta). Mg. (Dr.).....MARIA ISABEL CASAS Quispe

Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia

Presente:

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

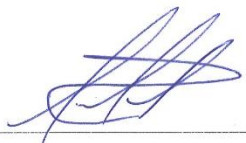
Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial y solicitarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: “El sistema de incentivos y su influencia en la rentabilidad de una empresa gráfica en Lima – 2023”, motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

Francisco Jesús Diz Carrión



PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A  
COLABORADORES DE EMPRESA GRÁFICA**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
<b>Dimensión: Plan de Incentivos</b>									
1	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe ser consensuado entre la organización y los colaboradores?	X		X		X			
2	¿Considera usted que el desarrollo del plan por ejecutar debe tener en cuenta la función que desempeña el colaborador en la organización?	X		X		X			
3	¿Cree usted que es necesario realizar una retroalimentación del plan ejecutado para contribuir a su mejora?	X		X		X			
4	¿Cree usted que es necesario que la organización comparta con los colaboradores los resultados del plan ejecutado?	X		X		X			
<b>Dimensión: Incentivos Monetarios</b>									
5	¿Considera usted que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	X		X		X			
6	¿Considera usted que el salario que recibe por parte de la organización es competitivo con otras organizaciones de similar rubro?	X		X		X			
7	¿Considera usted que, desde su experiencia, la organización brinda incentivos monetarios a los colaboradores?	X		X		X			
8	¿Siente usted que el incentivo monetario otorgado por la organización es acorde con el esfuerzo realizado?	X		X		X			



	<b>Dimensión: Calidad del servicio</b>								
17	¿Cree usted que el sistema de incentivos considera las mejores estrategias para una gestión de calidad en la organización?	X		X		X			
18	¿Considera usted que la organización cumple con los estándares de calidad para ser rentable?	X		X		X			
19	¿Siente usted que el sistema de incentivos de la organización se orienta a incrementar la capacidad de respuesta para la satisfacción y la confianza de los clientes?	X		X		X			
20	¿Considera usted que la organización cuenta con el personal cualificado para hacer frente a las expectativas de un entorno sumamente competitivo?	X		X		X			
	<b>Dimensión: Crecimiento Sostenible</b>								
21	¿Cree usted que el sistema de incentivos de la organización recoge los valores corporativos para influir en sus colaboradores en un desarrollo sostenible?	X		X		X			
22	¿Siente usted que la organización fomenta valores y buenas prácticas que los colaboradores deben promover dentro y fuera de la organización?	X		X		X			
23	¿Cree usted que el sistema de incentivos al colaborador debería considerar la contribución a la economía circular?	X		X		X			
24	¿Siente usted que el sistema de incentivos debe facilitar el uso de insumos y de servicios más amigables con el medio ambiente y el ecosistema?	X		X		X			

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIAOpinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

02 de Noviembre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.  
FIRMANombre y Apellidos del evaluador MARIA ISADEL CASAS QUISODNI: 45705178