



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores  
del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022**

**AUTORES:**

Fernandez Avalos, Sara Lizbeth ([orcid.org/0000-0002-2311-6095](https://orcid.org/0000-0002-2311-6095))

Martel Cajas, Jeffrey Enrique ([orcid.org/0000-0002-7598-3887](https://orcid.org/0000-0002-7598-3887))

**ASESOR:**

Dr. Romero Pacora, Jesús ([orcid.org/0000-0003-4188-2479](https://orcid.org/0000-0003-4188-2479))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La investigación está dedicada a mi madre Luz Cajas por el esfuerzo que hizo durante este tiempo al apoyarme incondicionalmente para poder lograr esta meta tan anhelada, así mismo por su amor y haber estado atenta a mi durante cada paso que he dado durante este tiempo de experiencia universitaria y a mi hermosa hija Valentina que se convirtió en una bendición en mi vida y una motivación para seguir avanzando a paso firme.

**Jeffrey Martel**

Esta presente investigación está dedicada a mis padres, quienes son mi principal fuente de apoyo, por ayudarme a alcanzar este logro personal y profesional, por la motivación constante en seguir adelante, por el amor, comprensión y esfuerzo dedicado en todo este tiempo

**Sara Fernandez**

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la maravillosa oportunidad de poder lograr culminar mis estudios profesionales, por la salud, la vida.

A mi madre por ese apoyo y esfuerzo que realizó para yo poder lograr esta meta, por sus consejos y por moldearme cada día como persona.

**Jeffrey Martel**

A Dios y a mis padres por proporcionarme esta maravillosa oportunidad de poder ejercer mi carrera profesional tan anhelada, ya que con todo su apoyo incondicional logré con éxito esta culminación del procedimiento de tesis.

Agradezco a aquellas personas que estuvieron apoyándome en este tiempo para que de esta manera pueda ser una gran licenciada profesional.

**Sara Fernandez**

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	54

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución del poblamiento	16
Tabla 2: Denominaciones en la escala de Likert	17
Tabla 3: Validación de expertos	18
Tabla 4: Alfa de Cronbach de las variables	18
Tabla 5: Escala de valorización de alfa de Cronbach	19
Tabla 6: Tabla de frecuencias de la variable incentivo laboral	22
Tabla 7: Tabla de frecuencias de la dimensión incentivo monetario	23
Tabla 8: Tabla de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo	24
Tabla 9: Tabla de frecuencias de la dimensión incentivo por responsabilidad	25
Tabla 10: Tabla de frecuencias de la variable empoderamiento de los colaboradores	26
Tabla 11: Tabla cruzada entre las variables incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores	27
Tabla 12: Tabla cruzada entre la dimensión incentivo monetario y la variable empoderamiento de los colaboradores	28
Tabla 13: Tabla cruzada entre la dimensión trabajo en equipo y la variable empoderamiento de los colaboradores	29
Tabla 14: Tabla cruzada entre la dimensión incentivo por responsabilidad y la variable empoderamiento de los colaboradores	30
Tabla 15: Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	31
Tabla 16: Nivel de correlación bilateral	32
Tabla 17: Prueba de hipótesis general	33
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 1	34
Tabla 19: Prueba de hipótesis específica 2	35
Tabla 20: Prueba de hipótesis específica 3	36

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Procedimiento de la recogida de datos	20
Figura 2: Histograma de frecuencias de la variable incentivo laboral	22
Figura 3: Histograma de frecuencias de la dimensión incentivo monetario	23
Figura 4: Histograma de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo	24
Figura 5: Histograma de frecuencias de la dimensión incentivo por responsabilidad	25
Figura 6: Histograma de frecuencias de la variable empoderamiento de los colaboradores	26
Figura 7: Histograma del cruce de variables incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores	27
Figura 8: Histograma del cruce de la dimensión incentivo monetario y empoderamiento de los colaboradores	28
Figura 9: Histograma del cruce de la dimensión trabajo en equipo y empoderamiento de los colaboradores	29
Figura 10: Histograma del cruce de la dimensión incentivo por responsabilidad y empoderamiento de los colaboradores	30

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022. La población fue de 37 colaboradores, la técnica utilizada fue mediante censo por el cual no hubo la necesidad de aplicar la muestra y el muestreo, la cual fue elaborada mediante un cuestionario de Likert conformada por 20 preguntas, los resultados fueron procesados a través del método estadístico y se utilizó el programa SPSS 24, la metodología de la investigación es de método científico basada en conceptos, teniendo como diseño de investigación no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo, nuestro tipo de investigación es descriptiva. Se concluye que existe una relación positiva de 0.074 ( $p > 0,05$ ) entre las variables del incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores. De los resultados obtenidos se planteó la propuesta para mejorar el incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores mediante diferentes actividades y estrategias.

**Palabras clave:** Incentivo laboral, empoderamiento, trabajo en equipo, estrategias, desarrollo de personal

## ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between the work incentive and the empowerment of employees in the Credit Bank of Peru, Puente Piedra, 2022. The population was 37 employees, the technique used was through a census for which there was no need to apply the sample and sampling, which was prepared through a Likert questionnaire made up of 20 questions, the results were processed through the statistical method and the SPSS 24 program was used, the research methodology is scientific method based on in concepts, having a cross-sectional non-experimental research design, with a quantitative approach, our type of research is descriptive. It is concluded that there is a positive relationship of 0.074 ( $p>0.05$ ) between the variables of the work incentive and the empowerment of the collaborators. From the results obtained, the proposal was made to improve the work incentive and the empowerment of employees through different activities and strategies.

**Keyword:** Work incentive, empowerment, teamwork, strategies, staff development

## I. INTRODUCCIÓN

En el entorno mundial, las organizaciones deben implementar tácticas atractivas para conservar y favorecer a sus trabajadores para que de esta manera se sientan incentivados, productivos y tengan por medio de las compensaciones e incentivos que obtienen una fuente de ingresos acorde a sus necesidades económicas; asimismo, estrategias para procurar su permanencia y su mejora profesional estén vinculados a su satisfacción laboral. En ese sentido, Madero (2020) en un estudio de acuerdo a su teoría de Herzberg en cuanto al impacto de los incentivos que reciben los trabajadores realizados en México, refiere que “los colaboradores que perciben malos pagos e incentivos son los que menos rinden, en otras palabras, son los más improductivos” (p. 13). Es por ello que las organizaciones por lo general recompensan o incentivan a sus colaboradores para mejorar su productividad y satisfacción; buscando conseguir que la organización alcance sus logros y metas; sugiriendo que, de acuerdo con la estructura y empoderamiento organizacional de una institución, ésta alcanzará sus objetivos de forma más sencilla y será más productiva; de la misma forma, los colaboradores como parte de la organización se sentirán con más compromiso y responsabilidad dentro de ésta. De esta manera, Portilla (2017) rescata en su estudio “el empoderamiento de los empleados tiene un impacto generoso frente a la naturaleza del tipo de servicio que se le brinda a los consumidores” de esta manera se puede indicar que el trabajador tiene la potestad de poder crear una conexión atractiva con los consumidores para así aumentar la fidelidad y un gran mercado hacia la empresa.

En el Perú, la realidad en diversas organizaciones de distintos rubros sobre los incentivos es variable, como lo expresa el Diario Gestión (2019) expresando que en los últimos años los incentivos de corto plazo cambiaron de un 15% del salario a un 23% de los ingresos. Es por ello, que De la Cruz y Sánchez (2020) argumentan que “los incentivos tienen significancia más allá del sueldo acordado entre las partes; pues hace que el trabajador se sienta comprometido con el negocio repercutiendo en su motivación” (p. 2). Similarmente, sobre el empoderamiento organizacional en el Perú de entidades bancarias y financieras, Valencia (2020) en su investigación concluyó “que el empoderamiento organizacional presentó un nivel

regular con el 52.4% en relación con el talento humano en un nivel deficiente de 47.66%” (p. 35). Demostrando en este caso, la incidencia que tiene el empoderamiento de una organización en la gestión de sus recursos; por lo que se señala que la gestión organizacional, la valoración y promoción del talento humano incidirá en la satisfacción laboral y por ende en su mejor desempeño.

En el contexto específico de esta investigación, el Banco de Crédito del Perú, perteneciente al Grupo Creditcorp ubicado en Perú especialistas en el rubro de empresas, microempresas y banca de consumo; la problemática que se evidencia es que a diversos colaboradores le son otorgados diferentes incentivos económicos en forma de gratificación por el alcance de los objetivos y metas dentro del ambiente laboral; no obstante, se reflejan problemas para el mantenimiento sostenido del personal, la formación y mejora continua de los colaboradores, asimismo, de su captación. Por otra parte, en cuanto al empoderamiento organizacional se observan deficiencias en los procesos de desarrollo organizacional, evaluación y toma de decisiones para que éstos sean adecuados y eficaces, ya que en el distrito de Puente Piedra, en la agencia Santo Domingo, los superiores anualmente realizan encuestas a los trabajadores acerca de cuan satisfechos se encuentran con los incentivos que le brindan para su mejoran en el desempeño laboral, a lo que indican que existe un desfase continuo en los incentivos, de esta manera se ve reflejado la baja productividad de los colaboradores, producto a la pandemia, indicaron ese bajo indicador. (BCP, 2021).

Ante esta problemática se aplica como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el incentivo laboral y su relación con el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022?, como problemas específicos se tienen: ¿Cuál es la relación que existe entre los incentivos monetarios y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022?, ¿Cuál es la relación de los incentivos por equipo y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022?, y ¿Cuál es la relación de los incentivos por responsabilidades y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022?

Esta presente investigación se justifica desde lo práctico, por ende, se aceptará en esta ocasión específica al Banco de Crédito del Perú, revisar y subsanar la problemática que se presenta respecto a los incentivos y su influencia con el empoderamiento del colaborador, lo que redundará en la participación y mejora de la motivación y de los colaboradores, el trabajo colaborativo, entre otros aspectos.

De esta manera, se justifica desde el punto de análisis teórico, que esta investigación será como fuente de aporte para otras investigaciones donde sus variables están relacionadas al incentivo laboral y el empoderamiento con el colaborador. A la variable incentivo laboral tenemos al autor Silva (2018) en su libro titulado Incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los colaboradores en la financiera Compartamos, 2016 y a la variable empoderamiento con el colaborador tenemos al autor Hernández (2018) en su libro titulado administración y evaluación del desempeño del personal, donde realizó este estudio para centrar su justificación, de carácter científico, muestra fortaleza en la aplicación de métodos y herramientas para la obtención de resultados, a partir de los cuales se pueden extraer conclusiones sobre el problema planteado.

De tal manera, se plantean los objetivos de la investigación; teniendo como objetivo general: Determinar si existe relación entre el incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022. Como objetivos específicos se tienen: determinar si existe relación entre los incentivos monetarios con el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022; determinar si existe relación entre los incentivos por equipo con el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022; y determinar si existe relación entre los incentivos por responsabilidades con el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022.

Finalmente, se plantean las hipótesis, teniendo como hipótesis general: existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022; las hipótesis específicas son: existe relación significativa entre los incentivos monetarios y el

empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022; existe relación significativa entre los incentivos por equipo influyen positivamente en el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022; y existe relación significativa entre los incentivos por responsabilidades influyen positivamente en el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el aspecto nacional, Gamboa (2016) presenta una tesis nombrada la motivación personal junto con el desempeño de los trabajadores de la empresa N & A S.A.C. lo cual tuvo como principal población 73 colaboradores en donde se aplicó la prueba de Spearman con un nivel de significancia de 0.000 a lo que se determina que no existe partición normal teniendo en cuenta que no se aplicó las pruebas no paramétricas. Mediante ello se obtiene una correlación de 0.750 de modo que se expresa de manera positiva considerable. Se concluye que existe una relación entre ambos factores ya que, al tener un nivel alto frente a las motivaciones al personal, estos cumplen los diversos propósitos que tiene la organización, los estándares de recompensas motivan al personal satisfaciendo sus diversas necesidades logrando así generar mayor confianza y desempeño laboral.

Tarazona (2019) presenta una tesis descriptiva titulada Desempeño laboral y motivación en la empresa Grifo Racing en donde se busca definir la relación que existe entre el incentivo y el desempeño de los trabajadores en la empresa Grifo Racing teniendo una población de 16 colaboradores para tener con precisión un buen resultado de la investigación. Su correlación de Spearman indica que las variables presentadas tienen una relación de 0.544 y obtiene un nivel de significancia de 0.00 lo cual indica una alto coherencia entre las variables, es por ello que nos indica que cuan más incentivados se encuentren los colaboradores, serán más productivos en su especialidad. Se pudo llegar a la conclusión que existe una alta relación puesto que los colaboradores demuestran su productividad mientras se encuentran motivados por parte de la alta gerencia en donde califican de manera extraordinaria el trabajo de sus subordinados.

Larico (2015) muestra una tesis titulada Factores motivacionales y su relación en el empoderamiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román en donde estudia la influencia entre la relación motivacional y el empeño de los trabajadores en donde se pudo determinar una muestra de 635 trabajadores de los cuales se obtuvo un muestreo por 182 colaboradores de dicha empresa, de esta manera se pudo identificar que la existencia de conexión entre ambos factores tiene un nivel de significancia d 0.659 obteniendo así una relación directa. Se concluyó que si existe una relación lo

bastante relevante de acuerdo a los incentivos que hacen que el trabajador se motive y trabaje productivamente de acuerdo a los incentivos brindados por los superiores.

En el contexto internacional, Torres (2019) presenta una tesis titulada la relación del lenguaje y motivación y el empoderamiento psicológico de tipo deductivo en donde tiene como objetivo analizar la transmisión motivacional junto con el empoderamiento laboral de los colaboradores. Su enfoque se predominó en una muestra de aleatoria de los colaboradores de empresas privadas y públicas de la ciudad de Guayaquil. Se determino que un diseño eficaz frente a un objetivo comunicacional muy interno para que de esa manera se pueda tener una relación entre el subordinado y el líder en base a una comunicación tolerante, ya que se transmite mucho el desempeño de parte de los trabajadores cuando se enfocan en una meta y propagando así buenos resultados con una buena motivación.

Montesdeoca (2017) menciona en su investigación que titula la comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de la empresa en Quito que tiene un enfoque en el sistema de la comunicación interna junto con el empoderamiento laboral de los trabajadores. Se encuentra en un terreno comunicativo y organizacional en donde se puede visualizar un enfoque cualitativo. Realizó entrevistas a los trabajadores con el fin de poder sustentar dicho trabajo llegando así a la conclusión de que, si puede generar un gran impacto en el desempeño laboral ya que existen posiciones de problemas internos, desmotivación los cuales no crean un gran impacto frente a los objetivos de la empresa.

Quishpe (2016) presenta una tesis titulada incentivo y su relación con el empoderamiento de sus colaboradores en coordinación al área administrativa financiera de la República del Ecuador en donde especifica la satisfacción laboral junto al empoderamiento de los trabajadores el cual tiene como objetivo determinar el nivel que tienen ambas variables. Se encuestó a 65 personas de las cuales tienen diversas funciones en áreas diferentes obteniendo así una investigación correlacional no experimental basándose en métodos deductivos se pudo llegar al análisis de que tiene una gran influencia en el empoderamiento de los colaboradores ya que tienen a trabajar ciertos niveles no estandarizados para una

mejora continua de cara a las diversas responsabilidades que se ejecutan en el trabajo.

En referencia a la conjetura para el procedimiento del informe del proyecto, se han puesto en cuenta diferentes autores que sustenten cada teoría. Para definir la primera variable: Incentivo laboral, se toma como teórico base a Silva (2018), quién mencionó sobre que los incentivos que conforman un estímulo para que los ayudantes se encaminen al logro de metas referidas a menor precio, calidad, e incremento de la satisfacción; de tal forma que tienen la posibilidad de brindar incentivos para incrementar la producción en el entendido de que no reduzca la calidad del servicio. (p. 18). El autor en su libro establece 3 dimensiones: la primera es: Incentivo monetario, el incentivo monetario o económico representa un estímulo para los ayudantes constantemente y una vez que sea empleado correctamente, asimismo, debería brindarse en el instante conveniente y en el tamaño idónea. Siendo así el primer indicador: Recompensas por alcance de objetivos, haciendo referencia a la compensación otorgada por parte de la empresa hacia el colaborador como recompensa a su esfuerzo. El segundo indicador: Recompensa por desempeño excepcional, logrando superar las expectativas de la empresa debido al esfuerzo brindado con base consistente. El tercer indicador: Bonos, haciendo referencia a un pago adicional como incentivo por trabajos extras, recompensa por trabajo eficaz u otro esfuerzo por parte del colaborador de manera proactiva hacia la empresa. La segunda dimensión: Trabajo en equipo, se hacen en el entendido de recompensar a los trabajadores que laboran en un mismo departamento o área de la organización, involucra los esfuerzos compartidos, los cuales se brindan al conseguir una meta definida. Siendo así el primer indicador: Metas logradas, creación en conjunto de estrategias para lograr un solo fin, logrando obtener méritos por sus esfuerzos. El segundo indicador: Tiempo de atención, hace referencia que no solo se busca alcanzar la calidad del servicio hacia nuestros clientes sino también lograr reducir el tiempo de atención, evitando largas esperas y logrando conseguir la satisfacción del cliente. El tercer indicador: Trabajo colaborativo, entendemos por la unificación de ideas, cuando dos o más personas comparten sus ideas con el equipo de trabajo para alcanzar un objetivo en común. El cuarto indicador: Organización, estructura organizada con diferentes funciones, áreas con metas a corto y largo plazo. La tercera dimensión: Incentivo por

responsabilidad, tradicionalmente se brindan a los ayudantes con elevados cargos ya que poseen más grandes compromisos y responsabilidades. En esta clase de incentivos se evalúan o valoran las capacidades o competencias interpersonales, cualidades que permanecen ligadas con el compromiso, la fidelidad y confianza que el colaborador da a la organización. El primer indicador: Compromiso, con la institución donde desempeñara sus funciones. El segundo indicador: Fidelidad, haciendo mención al respecto, confidencialidad, defendiendo los intereses de la empresa y evitando toda situación que lo perjudique. El tercer indicador: Confianza, cuando de manera voluntaria el colaborador demuestra estar dispuesto a aportar conocimiento, tiempo, asumir los riesgos, apoyando de manera sincera.

En cuanto a las investigaciones de los artículos científicos indexados Schlegelmilch, Roskowski, Anderson, Hartman, Decker-Maurer, Golden & Anderson (2019) mencionaron que los incentivos laborales consiste de estrategias, apoyos y servicios que promuevan la autosuficiencia a través de la preparación laboral, conciencia financiera y comprensión de la interacción entre los ingresos del trabajo y los beneficios existentes (p.129), asimismo Investigaciones anteriores hablaron sobre el beneficios de incentivos laborales y confirman la eficacia de este servicio en resultados positivos de empleo competitivo para las personas que reciben prestaciones de seguridad social (Lorenz & Zwick, 2021, p. 53).

Jara, Gasior & Makovec (2020) concluyeron que los sistemas de impuestos y prestaciones tienen un papel muy importante en la determinación de incentivos laborales tanto en amplio e intensivo margen de oferta laboral (p. 706). Por otro lado, Nadirov, Dehning, & Pavelkova (2021) mencionaron que los incentivos laborales se han centrado en dos diferentes márgenes: el amplio margen de oferta laboral que son incentivos para asumir o renunciar trabajo y el margen intensivo que son incentivos para trabajar o ganar más o menos (p. 41).

Qiao, Lee, Whinston & Wei (2021) reforzaron la idea que también ha habido numerosos intentos y esfuerzos para utilizar incentivos monetarios para motivar el comportamiento voluntario en línea en plataformas que incluyen sitios web de comercio electrónico, cuestionarios y respuestas foros, sitios web de software de código abierto y sitios web para compartir opiniones financieras, sin embargo, los incentivos monetarios no garantizan la mejora de la calidad e incluso pueden

socavar el desempeño de los contribuyentes (p. 83). Por otro lado, Achdut (2017) mencionó que, si se ofrecen incentivos monetarios, los individuos cambian su enfoque del altruismo a los incentivos. lo que los lleva a descartar su motivación prosocial (p. 22).

Miller, Brannon, Salas & Troncoza (2021) indicaron que, si bien los incentivos monetarios se utilizan a menudo para motivar el comportamiento individual, como en el lugar de trabajo y en entornos prosociales, pueden ser contraproducentes y dar lugar a resultados no deseados, conocido como efecto de desplazamiento (p. 85).

Glover & Xue (2020) indicaron que el trabajo en equipo y los incentivos en equipo son cada vez más frecuentes en las organizaciones modernas y se llegó a esa conclusión al estudiar una empresa de fabricación y descubrir que la introducción de la producción en equipo y el pago de incentivos en equipo aumentó significativamente la productividad (p. 181). Además, para Sarkisian (2017), mencionó que el trabajo en equipo impregna las actividades económicas. En algunos casos, se necesitan diferentes habilidades que complementen unos a otros para completar un proyecto (p. 1).

Au (2020) mencionó que, los equipos de trabajo han sido ampliamente adoptados en muchas organizaciones alrededor del mundo. Cultivar y mantener la moral del equipo cooperativo son naturalmente preocupaciones clave para el funcionamiento eficaz de estas organizaciones. Las teorías económicas existentes sugieren la adopción de incentivos grupales, en lugar de evaluaciones de desempeño relativas, es útil para fomentar la cooperación entre los miembros del equipo alineando su interés en producir buenos resultados de equipo (p. 965).

Para definir la segunda variable: Empoderamiento de los colaboradores, Hernández (2018) indicó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14). El autor considera en su libro tres dimensiones. La primera dimensión es: Propósito de evaluación, nos da a conocer cuán desarrollados están los colaboradores para

ejercer en la empresa, es por ello que Cáceres y Lara (2019) afirmaron que “la evaluación tiende a ser un proceso en el cual tiene como principal propósito validar cierta información frente a los colaboradores los cuales tienen el resultado conciso de lo que realmente se enfrentan”. De esta manera de verificar ciertos aspectos pedagógicos frente a las decisiones que toman los empleadores hacia el trabajo que realizan con un resultado juicioso (p. 293). Siendo así el primer indicador: Compromiso laboral, en la cual el colaborador brinda su total desempeño para poder lograr aquel objetivo planteado en un inicio sin dar marcha atrás. El segundo indicador: Recopilación de información, hace referencia a las diversas capacidades que el trabajador pueda implementar referente a la situación en la cual se enfrentará. El tercer indicador: Organización personal, hace referencia a las diversas actividades que se realizan con cautela y manteniendo un margen en su total orden para evitar contratiempos. La segunda dimensión: Determinación de desempeño, hace referencia a cuan firmeza brindamos al momento de realizar un trabajo. Según Ramos, Barrada, Fernandez & Foopmans (2019) indicaron que de cierta manera cuando una persona enfrenta una situación de manera juiciosa, propone un buen desempeño hacia la actividad. Esto crea una evaluación frente al desempeño que se plasma al hacer un buen trabajo. Siendo así su primer indicador: Rendimiento, tiende a estar muy presente en cuanto a la determinación de desempeño. El segundo indicador: Conducta, teniendo en cuenta diversas características del ser humano, la conducta es uno de los principales factores. El tercer indicador: Actitud, Diversas actitudes hacen que la persona brinde su 100 por ciento hacia un trabajo cuyo factor principal es determinar un buen desempeño laboral. La tercera dimensión es: Técnicas de estimación, Estimar cierta situación y actividad es una pieza clave para que se considere en qué nivel de desempeño se encuentra el recurso interno de una persona. Ramírez (2020) mencionó que las técnicas de estimación tienden a generar ciertos conflictos a la larga si en caso no se realiza de la mejor manera. Por ende, se debe tener en cuenta que se debe precisar lo que pueda pasar si en caso se omite el buen desempeño laboral. Siendo su primer indicador: Planificación, Tener una buena planificación hace que el trabajo que se realiza mantenga un orden determinado. El segundo indicador: Desenvolvimiento, el colaborador al tener un buen desenvolvimiento frente a la actividad que realiza hace que tenga un buen resultado a futuro. El tercer indicador: Control, al tener una

situación controlada hace que las actividades que se realice tengan una buena estimación frente a supuestos defectos.

En cuanto a las investigaciones de los artículos científicos indexados, según Bedoya & Poveda (2015) definieron que el desempeño laboral es el compromiso que relativamente afectó a la empresa. Por ello es que existe una relación amplia entre el colaborador y las funciones que ejecutan en su ámbito laboral. (p, 109). Asimismo, que, Castro & Bohórquez (2017) indicaron que es de gran importancia tener una base acerca de las actividades a realizar en el trabajo elegido. Con ello se puede tener en cuenta que muchas personas hacen referencia a ciertos estándares de recopilación de información para tener conocimiento de lo que se va a enfrentar generando así un buen desempeño laboral. Del mismo modo, Nardi (2019) indicó que la capacidad que tiene una persona de adaptarse es a partir de su organización personal en donde la persona encuentra ciertos recursos internos para el desarrollo laboral poniendo todo su empeño en ello.

Según Ramos, Barrada, Fernandez & Foopmans (2019) indicaron que de cierta manera cuando una persona enfrenta una situación de manera juiciosa, propone un buen desempeño hacia la actividad. Esto crea una evaluación frente al desempeño que se plasma al hacer un buen trabajo. García (2018) manifestó que el bienestar que deben tener los trabajadores optimiza el desempeño laboral de ellos. De esta manera se crea un eficaz en el ámbito laboral, haciendo que se cumplan los objetivos planteados.

Morales, Ramírez & Peántez (2021) indicaron que tener un propósito de evaluación es la conducta básica para el comportamiento fundamental frente al ámbito laboral. De esa manera se analiza que la conducta tiene como fin diversos escrúpulos en donde se destaca una buena evolución laboral. Así mismo, Peliy & Kabakulak (2019) mencionaron que tener un propósito de evaluación da a conocer cuán capacitado está el trabajador para que de esa manera evite conflictos a la larga sin tener algún bajo rendimiento.

Ramírez (2020) mencionó que la determinación de desempeño puede llegar a generar ciertos conflictos a la larga si en caso no se realiza de la mejor manera. Por ende, se debe tener en cuenta que se debe precisar lo que pueda pasar si en

caso se omite el buen desempeño laboral. Del mismo modo, Devis (2017) mencionó que la determinación de desempeño hace que las actividades se concreten como es que se precisa. Con ello, se tiene entendido que las diversas situaciones que se presentan tienden a tener un buen resultado siempre y cuando se planifique bien las actividades a realizar.

Vianez, Sánchez, & Pérez (2018) mencionaron que las técnicas de estimación tienden a ser utilizadas cuando ya ocurre una experiencia. Es por ello, que se debe tener en cuenta que ciertos estándares reflejan dicho comportamiento ya que así las empresas generan menor conflicto internamente puesto que los colaboradores tienden a relevar este método. De la misma manera, Silva & Guataquí (2015) consideraron que existe una predicción de parte del colaborador frente a las diversas etapas en donde plasman sus actividades para que a futuro tengan mayor resultado positivo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Esta presente investigación estará centrado en un tipo básica, Ñaupas et al. (2014) indicaron que es la que “busca incrementar los saberes acerca del objeto de investigación” (p. 91); por lo que es básica debido a que analiza los hechos desde su realidad; en este caso específico, los incentivos y su relación con el empoderamiento del colaborador del Banco de Crédito del Perú, durante todo el periodo 2022; tal como se presentan en su entorno de acuerdo al objetivo de analizarlos y adquirir un entendimiento extendido.

De tal manera, la presente búsqueda en su nivel es descriptiva, así como lo presenta Arias (2012) “consiste en la precisión de un acontecimiento, fenómeno o comunidad, con el objetivo de precisar su composición y conducta” (p. 24). Asimismo, es correlacional como lo sugirió Arias (2012), porque “su finalidad es especificar el grado de coherencia o relación que tiene las variables” (p. 25); dicho caso específico, decretar la relación de los incentivos y el comportamiento organizacional en la referida institución financiera.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Con relación al diseño se considerará el no experimental, Palella y Martins (2012) refirieron que es el que “se realiza sin manejar de manera premeditada ninguna variable; en este caso el investigador se dispone a examinar los fenómenos en su contexto habitual para su estudio” (p. 87). De acuerdo a lo señalado, no se realizará adulteración de las variables de estudio.

#### **3.2. Operacionalización de variables**

##### **Variable**

La variable fue el elemento exacto para poder examinar, analizar y medir (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Para el análisis de investigación es de carácter cualitativo, por lo cual tuvo dos variables a estudiar siendo el incentivo laboral y el empoderamiento del colaborador. (p. 35).

## **Variable: Incentivo laboral**

### **Definición Conceptual**

Silva (2018) indicó que los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminan al logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6)

### **Definición Operacional**

Para dar solución a esta variable, se aplicará el formulario sobre incentivos laborales, siendo las siguientes dimensiones: Incentivo monetario, trabajo en equipo e incentivo de responsabilidad, considerando el tipo escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítems.

### **Indicadores**

El proyecto se realizó basado a la variable incentivo laboral y para ellos se utilizó los siguientes indicadores: recompensa por alcance de objetivos, recompensa por desempeño laboral, bonos, metas logradas, tiempo de atención, trabajo colaborativo, organización, compromiso, fidelidad, confianza.

### **Escala de medición**

Se manejó la técnica de escala de Likert para realizar el sondeo de la variable de estudio a analizar, para definir las cifras estadísticas se utilizó el programa de SPSS. De tal modo, se emplearon los siguientes indicadores; siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

## **Variable: Empoderamiento del Colaborador**

### **Definición Conceptual**

Hernández, Fernández y Baptista, (2014) manifestó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar

una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14)

### **Definición Operacional**

El sondeo de esta variable se dará mediante del formulario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 afirmaciones y 5 ítem.

### **Indicadores**

El proyecto se realizó de acuerdo a la variable empoderamiento del colaborador y para ellos se utilizó los siguientes indicadores: compromiso laboral, recopilación de información, organización personal, rendimiento, conducta, actitud, planificación, desenvolvimiento, control.

### **Escala de medición**

Se utilizó la técnica de escala de Likert para elaborar el cálculo de la variable de estudio a analizar, para elaborar los datos estadísticos se usó el programa SPSS. Por lo tanto, usaron los siguientes indicadores; siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron sobre la sociedad, que es un conjunto de factores que se ajustan a determinadas especificaciones y en consecuencia el elemento busca alcanzar un resultado final. (p. 54).

Así mismo, Arias, Villasis y Miranda (2016) consideraron para el poblamiento como un conjunto organizado limitado y de fácil acceso que cumple con un conjunto de criterios ayudará en la selección de la muestra. (p. 30).

En este aspecto, el poblamiento estará constituido por 37 colaboradores de las áreas del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, asignadas en la presente tabla 1.

**Tabla 1***Distribución del poblamiento*

Cargo	Cantidad de colaboradores
Gerente	1
Lideres	7
Supervisores	5
Coordinador de ventas	1
Funcionarias	1
Ejecutivo de ventas	22
Total	37

*Fuente:* Datos suministrados por el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra.

### **Criterio de inclusión**

En el estudio realizado, se incluyeron a todos los trabajadores de oficina con funciones en base a metas de productividad.

### **Criterio de exclusión**

En el estudio realizado, se excluyeron al personal que cumple la función como guía y no trabaja en base a metas de productividad.

Sampieri (2016), mencionó que es un subconjunto característico que forma una minúscula parte de la población, el cual puede ser conseguido de una forma no probabilística y probabilística. Así mismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionaron en cuanto a un estudio no siempre se realiza un estudio de muestra, en otros casos se puede realizar un censo y para poder efectuarlo se debe incluir todos los casos de la población o universo. (p. 98) En este caso se realizó un muestreo censal en donde hemos incluido a todos los colaboradores de nuestra población, siendo la muestra censal utilizada de 37 colaboradores. Es de significar que al ser una muestra censal no es aplicable el muestreo.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos**

Para recaudar datos deben emplear el método de encuesta, donde Bernal (2010) indicó que una encuesta es la actividad recolectora de información en

individuos mediante las preguntas presentadas en el cuestionario. (p. 22). Para este trabajo de investigación se fijó una encuesta la cual está conformada por la variable independiente de incentivo laboral con 20 afirmaciones y en la variable dependiente de empoderamiento de los colaboradores por 20 afirmaciones que se realizó a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en el año 2022.

### **Instrumentos de la recolección de datos**

Según Pino (2007) describió que el formulario está dispuesto “[...] un grupo de preguntas específicas a distinguir entre sí, como parte de un método [...] que expresa las variables a partir de las cuales se ejecutará la hipótesis.” (p. 416).

**Tabla 2**

*Calificativo en la escala de Likert*

<b>Puntuación</b>	<b>Denominación</b>	<b>Inicial</b>
<b>5</b>	Siempre	S
<b>4</b>	Casi Siempre	CS
<b>3</b>	Algunas Veces	AV
<b>2</b>	Casi Nunca	CN
<b>1</b>	Nunca	N

### **Validación de instrumento**

Según Siamperi (2014) la validez se refirió a que una encuesta es una actividad que recolecta datos de los individuos a través de las afirmaciones presentadas en el cuestionario. (p 36)

Así mismo según Soriano (2014) Muestra que la validación automatizada es el paso final en el que se utilizarán varios evaluadores de efectividad existentes para la población en estudio.

**Tabla 3***Valoración de expertos*

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
1	Dr. Jesús Romero Pacora	Aplicable	Asesor Teórico - Metodológico
2	Dr. Edgar Lino Gamarra	Aplicable	Asesor Teórico - Metodológico
3	Mg. Elmer Montañez Vega	Aplicable	Asesor Teórico - Metodológico

**Confiabilidad del instrumento**

Para determinar la prueba de confiabilidad se desarrolla la prueba piloto a 37 colaboradores de donde se logró tener como resultado el alfa de Cronbach con la cantidad de 0.952, estimando una magnitud alta de conforme a las variables y haciendo que el proceso de investigación sea viable.

**Tabla 4***Alfa de Cronbach de las variables*

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
Incentivo laboral	,952	20
Empoderamiento de los colaboradores	,952	20

*Fuente:* Elaboración con base a los resultados de Excel y SPSS

**Tabla 5***Escala de valoración de Alfa Cronbach*

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
------------------------	-------------

[0.00 – 0.50>	Inaceptable
[0.50 – 0.65>	Pobre
[0.65 – 0.75>	Débil
[0.75 – 0.85>	Aceptable
[0.85 – 0.95>	Bueno
[0.95 a+>	Excelente

*Fuente:* Elaborado en base a Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda. (2018)

*Nota.* A través de los resultados se logró que al aplicar la prueba de Alfa de Cronbach en la variable incentivo laboral nos salió como hallazgo un coeficiente de 0,952 lo cual indica el nivel que es excelente, y con respecto a la variable empoderamiento de los colaboradores se obtuvo como resultado 0,952 lo que demuestra confiabilidad.

La confiabilidad se ejecutó en una prueba piloto a 37 trabajadores, por lo cual en el siguiente cuadro se proyecta el resumen del procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido*	0	,0
	Total	37	100,0

### 3.5 Procedimiento

**Figura 1**



*Fuente:* Propia

Frente a este trabajo de investigación, se realizó desde la recopilación de los datos mediante el instrumento de tipo escala Likert a la muestra escogida; cada uno para recopilar datos sobre cada variable de estudio; específicamente, incentivos laboral y empoderamiento de los colaboradores. Se cuenta con el consentimiento aprobado de la organización.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Dicho estudio menciona que es el conjunto que permite poder parafrasear la información de manera correcta” (Palella y Martins, p. 175), siendo la forma de elaboración los datos de manera organizada y ordenada; esa percepción, para el presente proyecto se usará la estadística descriptiva que tiene como enfoque cuantitativo en el cual se ejecutará los datos de forma ordenada mediante de figuras y tablas para un eficiente análisis de las variables. Para el estudio de la prueba de hipótesis se empleará el SPSS.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación será limitado con los lineamientos, conjunto de reglas establecido por la Universidad César Vallejo que dará presencia de investigaciones, de tal forma, se contó con el aprobación de la empresa; en otro aspecto, se guardará la confidencialidad de información obtenida, referente al derecho de autor mediante el uso de la norma APA.

Este trabajo de investigación fue fuente útil y tomada para publicarlo como un artículo de revisión. A la vez en esta investigación se usaron fuentes de revisión científicas indexadas con diferentes aportes y diferentes idiomas, donde diversos autores internacionales plasmaron su investigación donde dieron énfasis a los problemas encontrados y brindando distintas soluciones.

#### IV. RESULTADOS

##### 1. Análisis descriptivo univariado

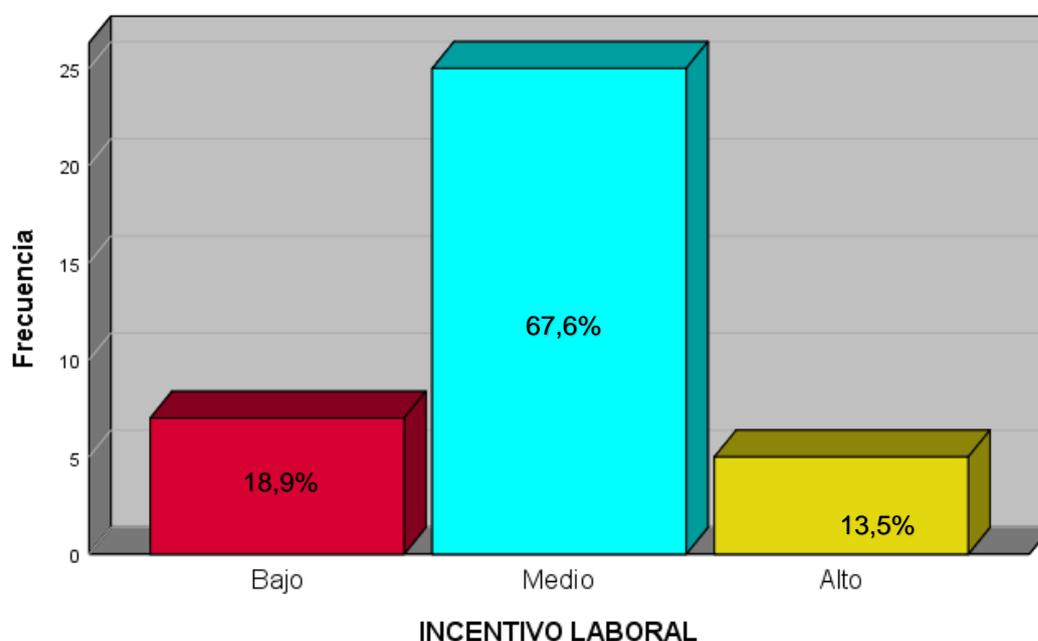
**Tabla 6**

*Tabla de frecuencias de la variable incentivo laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	18.9	18.9	18.9
	Medio	25	67.6	67.6	86.5
	Alto	5	13.5	13.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Figura 2**

*Histograma de frecuencias de la variable incentivo laboral*



*Nota.* Según la tabla 6 y figura 2, tenemos 37 encuestados, que representa el 100%; 18,9% manifestó que el incentivo laboral es bajo hacia los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. No obstante, el 67,6% expresó que el incentivo monetario es de manera medio a los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. Sin embargo, el 13,5% expresó que el incentivo monetario es de manera bueno a los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú.

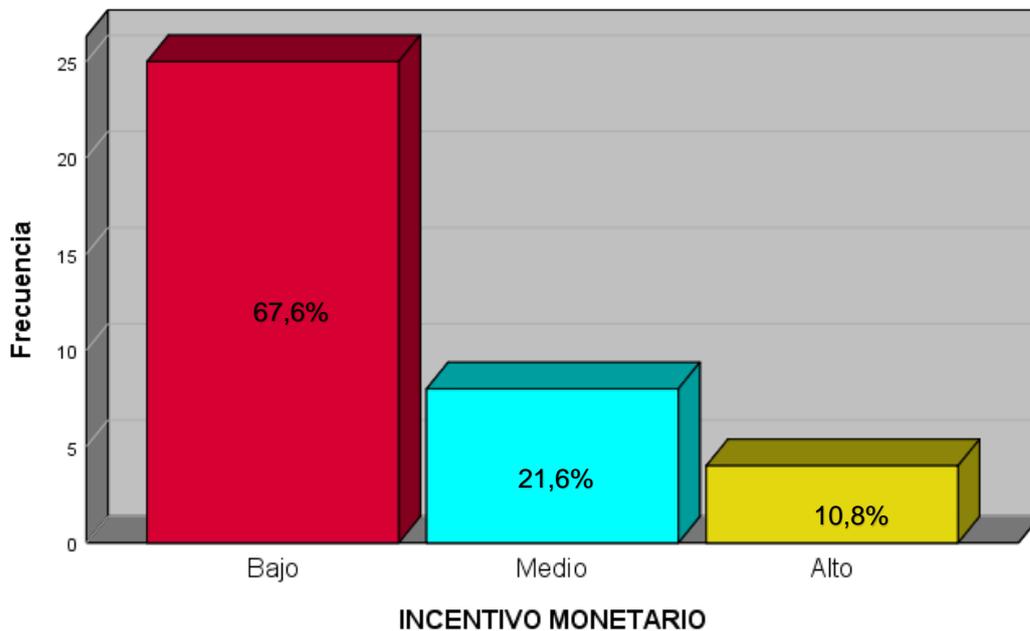
**Tabla 7**

*Tabla de frecuencias de la dimensión incentivo monetario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	67.6	67.6	67.6
	Medio	8	21.6	21.6	89.2
	Alto	4	10.8	10.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Figura 3**

*Histograma de frecuencias de la dimensión incentivo monetario*



*Nota.* Según la tabla 7 y figura 3, los 37 indagados, que representa el 100%; el 67,6% expresó que el incentivo monetario es deficiente (bajo) hacia los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. No obstante, el 21,6% expresó que el incentivo monetario es de manera regular (medio) a los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. Sin embargo, el 10,8% expresó que el incentivo monetario es de manera buena (alto) a los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú.

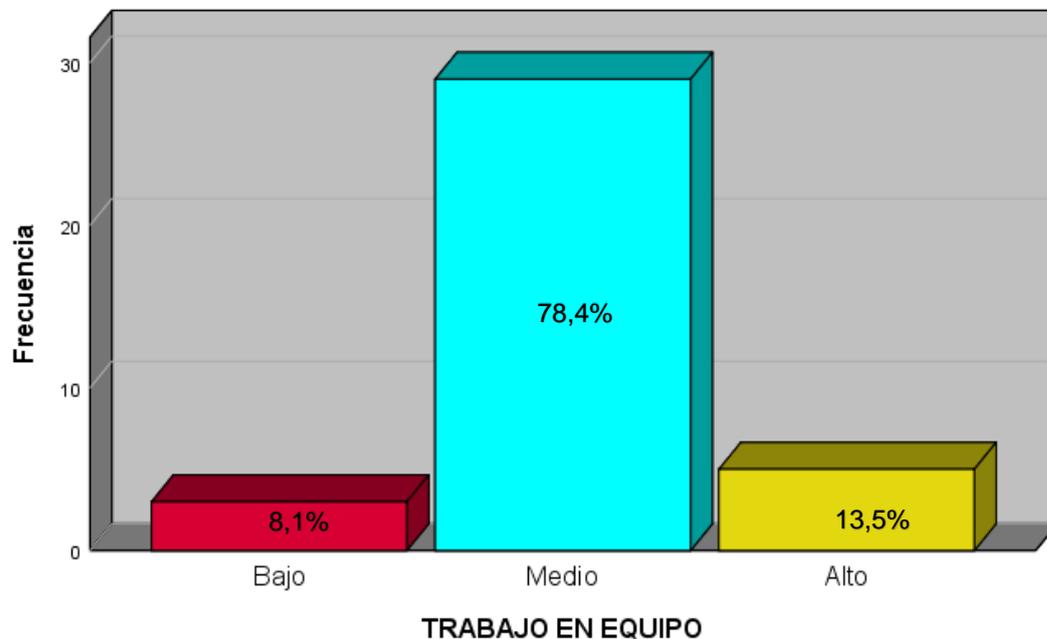
**Tabla 8**

*Tabla de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	8.1	8.1	8.1
	Medio	29	78.4	78.4	86.5
	Alto	5	13.5	13.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Figura 4**

*Histograma de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo*



*Nota.* Según la tabla 8 y figura 4, los 37 indagados, que representa el 100%; el 8,1% expresó que el trabajo en equipo es deficiente (bajo) en cuanto a los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. No obstante, el 78,4%% expresó que el trabajo en equipo es regular (medio) a favor de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. Sin embargo, el 13,5% expresó que el incentivo monetario es de manera buena (alto) a los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú.

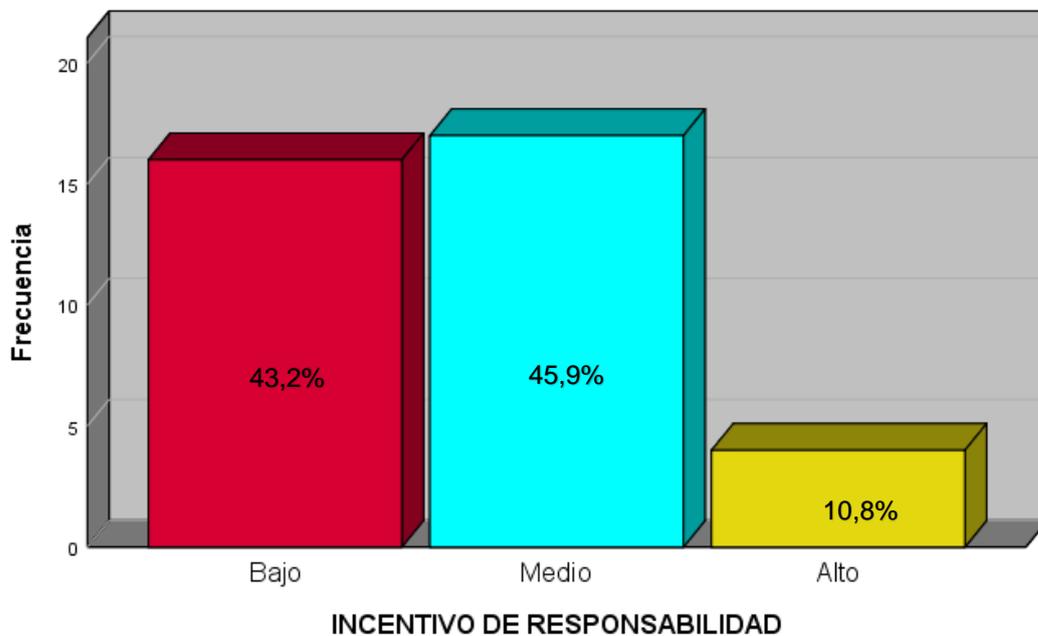
**Tabla 9**

*Tabla de frecuencias de la dimensión incentivo de responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	43.2	43.2	43.2
	Medio	17	45.9	45.9	89.2
	Alto	4	10.8	10.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Figura 5**

Histograma de frecuencias de la dimensión incentivo de responsabilidad



*Nota.* Según la tabla 9 y figura 5, los 37 indagados, que representa el 100%; el 43,2% expresó que el incentivo de responsabilidad es deficiente (bajo) hacia los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. No obstante, el 45,9% expresó que el incentivo de responsabilidad es regular (medio) hacia los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. Sin embargo, el 10,8% expresó que el incentivo monetario es de manera bueno (alto) a los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú.

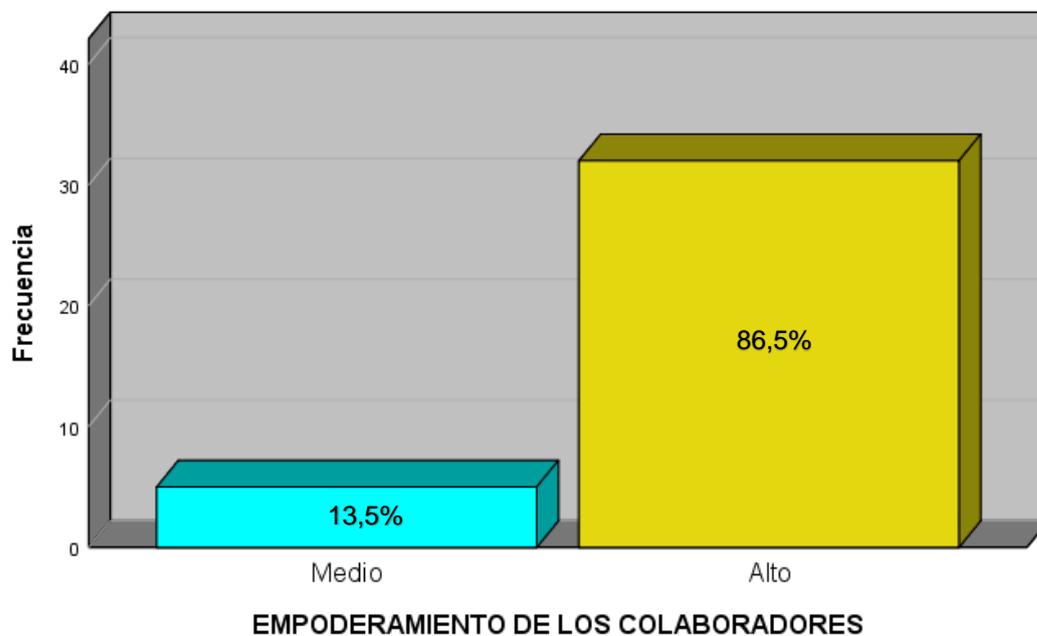
**Tabla 10**

*Tabla de frecuencias de la variable empoderamiento de los colaboradores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	13.5	13.5	13.5
	Alto	32	86.5	86.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Figura 6**

Histograma de frecuencias de la variable empoderamiento de los colaboradores



Nota. Según la tabla 10 y figura 6, los 37 indagados, que representa el 100%; el 13,5% expresó que el empoderamiento de los colaboradores es de manera regular (medio) hacia los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú. También existe el 86,5% que manifestó que el empoderamiento de los colaboradores es de manera buena (alto) hacia los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú.

## 2. Análisis descriptivo bivariada

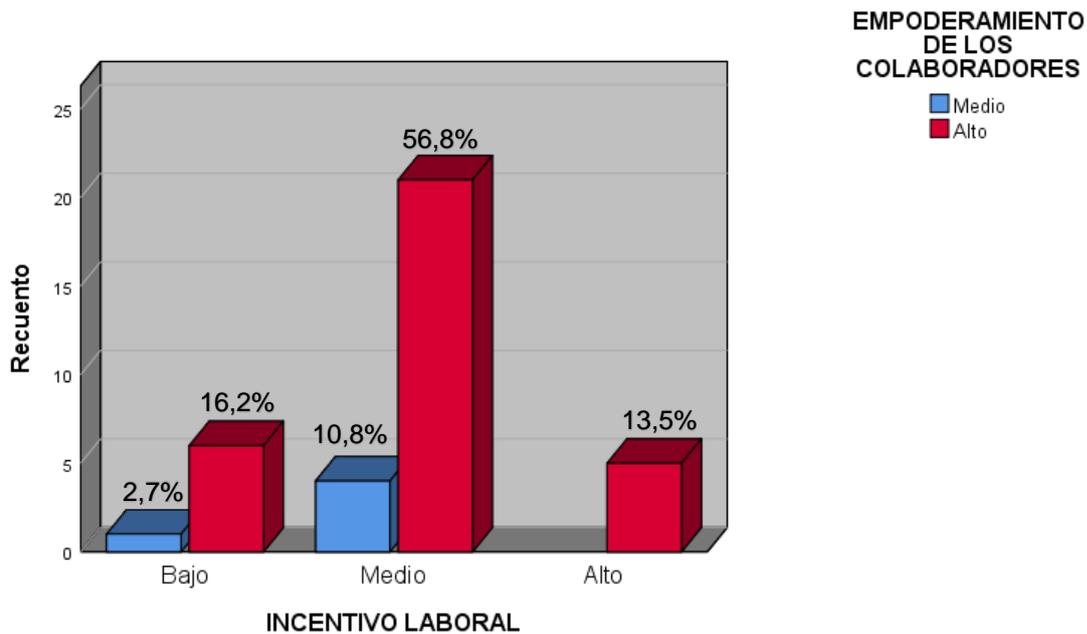
**Tabla 11**

*Tabla cruzada entre las variables incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores*

		EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES		
		Medio	Alto	Total
INCENTIVO LABORAL	Bajo	2.7%	16.2%	18.9%
	Medio	10.8%	56.8%	67.6%
	Alto	0.0%	13.5%	13.5%
Total		13.5%	86.5%	100.0%

**Figura 7**

*Histograma del cruce de variables incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores*



*Nota.* Según la tabla 11 y figura 7, los 37 indagados, que representa el 100%, el 13,5% expresó que el cruce entre las variables incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores, tuvo como resultado un nivel alto; el 10,8% indica que, el cruce entre las variables incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores, tuvo como resultado un nivel medio. El 56,8% expresó que, cuando el incentivo laboral alcanza el nivel medio, el empoderamiento de los colaboradores alcanzan

el nivel alto. El 2,7% demuestra que, cuando el incentivo laboral alcanza el nivel bajo, el empoderamiento de los colaboradores alcanzan el nivel medio. Por último, el 16.2% considero que cuando el incentivo laboral alcanza el nivel bajo, el empoderamiento de los colaboradores alcanzan el nivel alto.

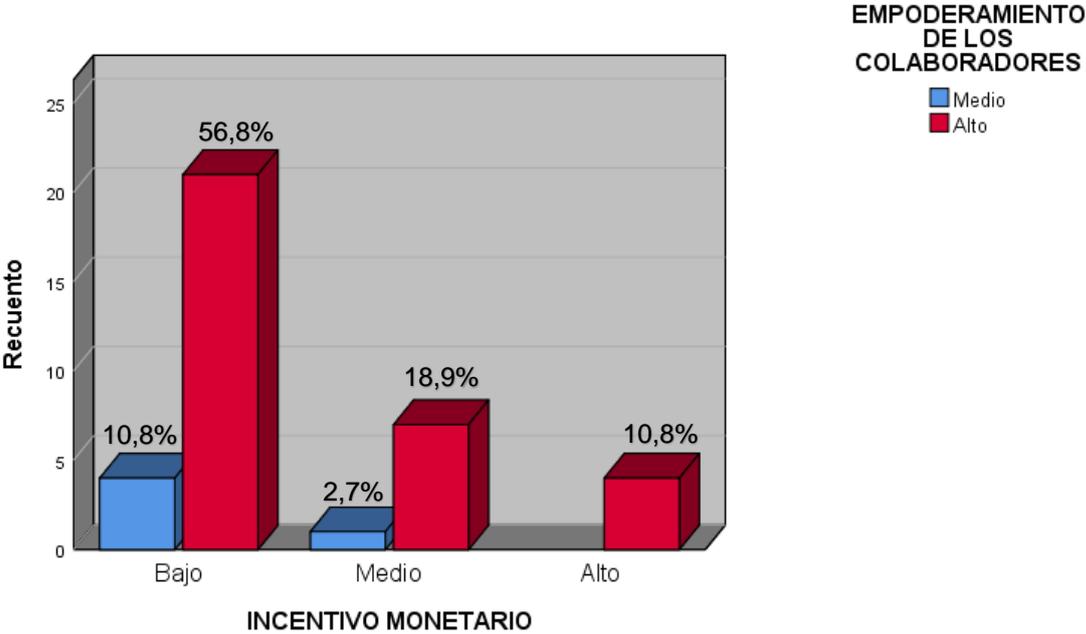
**Tabla 12**

*Tabla cruzada entre la dimensión incentivo monetario y la variable empoderamiento de los colaboradores*

		EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES		
		Medio	Alto	Total
INCENTIVO MONETARIO	Bajo	10.8%	56.8%	67.6%
	Medio	2.7%	18.9%	21.6%
	Alto	0.0%	10.8%	10.8%
Total		13.5%	86.5%	100.0%

**Figura 8**

Histograma del cruce de la dimensión incentivo monetario y empoderamiento de los colaboradores



*Nota.* Según la tabla 12 y figura 8, los 37 indagados, que representa el 100%, el 10,8% expresó que el cruce entre la dimensión incentivo monetario y la variable empoderamiento de los colaboradores, tuvo como resultado un nivel alto; el 2,7% expresó que, el cruce entre la dimensión incentivo monetario y la variable

empoderamiento, tuvo como efecto un nivel medio. El 18,9% expresó que, cuando el incentivo monetario alcanza el nivel medio, el empoderamiento de los colaboradores alcanzan el nivel alto. El 10,8% expresó que, cuando el incentivo monetario alcanza el nivel bajo, el empoderamiento de los colaboradores alcanzan el nivel medio. Por último, el 56,8% considero que cuando el incentivo monetario alcanza el nivel bajo, el empoderamiento de los colaboradores alcanzan el nivel alto.

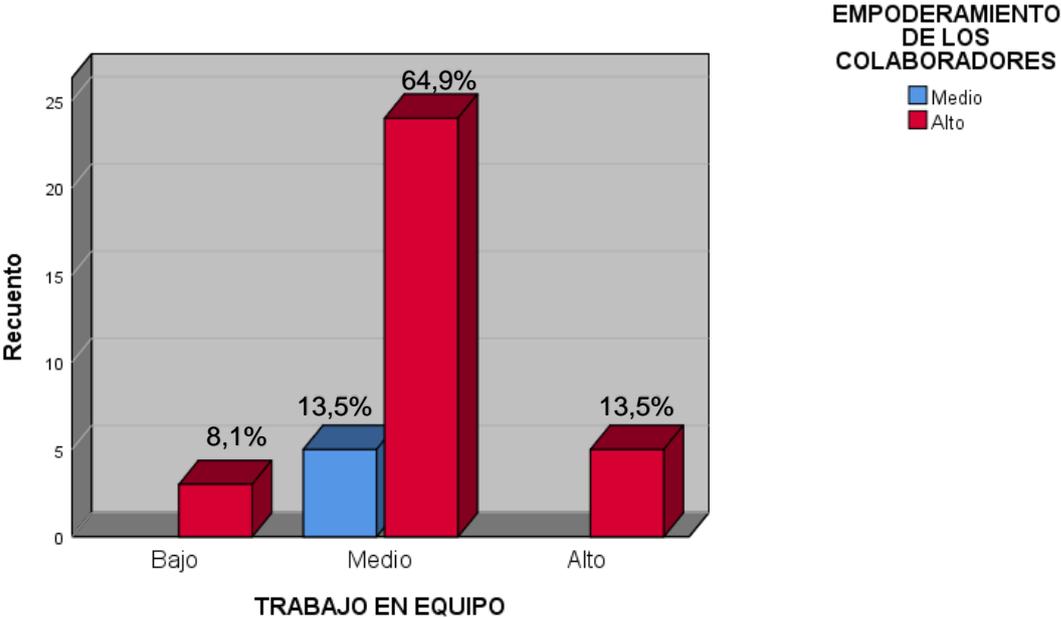
**Tabla 13**

*Tabla cruzada entre la dimensión trabajo en equipo y la variable empoderamiento de los colaboradores*

		EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES		Total
		Medio	Alto	
TRABAJO EN EQUIPO	Bajo	0.0%	8.1%	8.1%
	Medio	13.5%	64.9%	78.4%
	Alto	0.0%	13.5%	13.5%
Total		13.5%	86.5%	100.0%

**Figura 9**

Histograma del cruce de la dimensión trabajo en equipo y la variable empoderamiento de los colaboradores



*Nota.* Según la tabla 13 y figura 9, los 37 indagados, que representa el 100%, el 13,5% expresó que el cruce entre la dimensión trabajo en equipo y la variable empoderamiento de los colaboradores, tuvo como resultado un nivel bueno. El 13,5% indica que, cuando el trabajo en equipo logra el nivel medio, el empoderamiento de los colaboradores comprenden el nivel medio. El 64,9% expresó que, cuando el trabajo en equipo alcanza el nivel medio, el empoderamiento de los colaboradores alcanzan el nivel alto. Por último, el 8,1% considero que cuando el trabajo en equipo alcanza el nivel bajo, el empoderamiento de los colaboradores alcanzan el nivel alto.

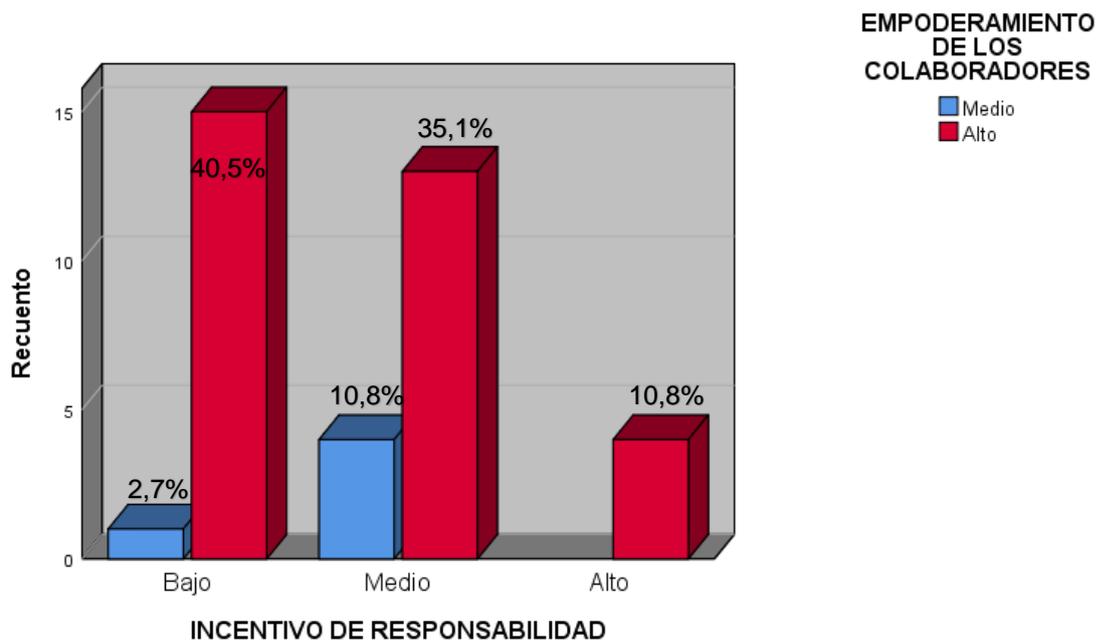
**Tabla 14**

*Tabla cruzada entre la dimensión incentivo por responsabilidad y la variable empoderamiento de los colaboradores*

		EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES		Total
		Medio	Alto	
INCENTIVO DE RESPONSABILIDAD	Bajo	2.7%	40.5%	43.2%
	Medio	10.8%	35.1%	45.9%
	Alto	0.0%	10.8%	10.8%
Total		13.5%	86.5%	100.0%

**Figura 10**

Histograma del cruce de la dimensión incentivo por responsabilidad y la variable empoderamiento de los colaboradores



*Nota.* Según la tabla 14 y figura 10, los 37 indagados, que representa el 100%, el 10,8% expresó que el cruce entre la dimensión incentivo por responsabilidad y la variable empoderamiento de los colaboradores, tuvo como conclusión un nivel alto; el 10,8% expresó que, el cruce entre la dimensión incentivo por responsabilidad y la variable empoderamiento, tuvo como resultado un nivel medio. El 35,1% expresó que, cuando el incentivo por responsabilidad alcanza el nivel medio, el empoderamiento de los colaboradores logran el nivel alto. El 2,7% expresó que, cuando el incentivo por responsabilidad alcanza el nivel bajo, el empoderamiento de los colaboradores logran el nivel medio. Por último, el 40,5% considero que cuando el incentivo por responsabilidad alcanza el nivel bajo, el empoderamiento de los colaboradores logran el nivel medio.

### 3. Prueba de normalidad

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad para las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1D1: INCENTIVO MONETARIO	0.262	37	0.000	0.805	37	0.000
V1D2: TRABAJO EN EQUIPO	0.225	37	0.000	0.894	37	0.002
V1D3: INCENTIVO DE RESPONSABILIDAD	0.159	37	0.018	0.892	37	0.002
V1: INCENTIVO LABORAL	0.229	37	0.000	0.815	37	0.000
V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES	0.144	37	0.050	0.911	37	0.006

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* En la tabla 15, en cuanto a la prueba de normalidad se presenta la bondad de ajuste de las variables incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores; de la misma manera para las dimensiones incentivo monetario, trabajo en equipo e incentivo por responsabilidad, se sugiere emplear la prueba Shapiro-Wilk al ser una muestra de 37 elementos  $\leq$  a 49 elementos de estudio (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 58) mencionan que si los elementos son menores a 50 la prueba a emplear sería de Shapiro-Wilk y por ende se usó la prueba correlacional de Pearson para conocer la conexión que guardan las dos variables cuantitativas.

## Análisis inferencia bivariada

**Tabla 16**

*Niveles de correlación bilateral*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Tomado de la revista científica Montevideo Científico, 8(1), p.100.  
Mondragón, M. (2014).

**Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%**

### Significancia y decisión

Si la Significancia Bilateral  $< 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

Si la Significancia Bilateral  $> 0.05$ , entonces se rechaza  $H_a$  y se acepta  $H_0$

### Prueba de hipótesis general.

#### *Hipótesis estadística.*

$H_0$  No existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022.

$H_a$  Existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022.

**Tabla 17**

Prueba de hipótesis general

		<b>Correlaciones</b>	
		V1: INCENTIVO LABORAL	V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES
V1: INCENTIVO LABORAL	Correlación de Pearson	1	0.074
	Sig. (bilateral)		0.664
	N	37	37
V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES	Correlación de Pearson	0.074	1
	Sig. (bilateral)	0.664	
	N	37	37

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

*Nota.* Según la tabla 17, se identifica que las variables incentivo laboral no posee conexión directa con la variable empoderamiento de los colaboradores, debido a que existe un nivel de significancia de  $0.664 > 0,05$ , se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se entiende que no existe relación directa en las variables analizadas, por tanto se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), de acuerdo a la correlación de Pearson se establece que la correlación es de  $0.074$ ; así mismo, se puede observar la presencia de correlación *positiva débil* entre los factores a investigar.

### **Prueba de hipótesis específica 1.**

#### ***Hipótesis estadística.***

- $H_0$  No existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022.
- $H_a$  Existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022.

**Tabla 18***Prueba de hipótesis específica 1*

		<b>Correlaciones</b>	
		V1D1: INCENTIVO MONETARIO	V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES
V1D1: INCENTIVO MONETARIO	Correlación de Pearson	1	0.063
	Sig. (bilateral)		0.710
	N	37	37
V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES	Correlación de Pearson	0.063	1
	Sig. (bilateral)	0.710	
	N	37	37

*Nota.* Según la tabla 18, se presenta que la dimensión incentivo monetario no posee conexión directa con la variable empoderamiento de los colaboradores, debido a que existe un nivel de significancia de  $0.710 > 0,05$ , se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se entiende que no existe relación directa entre la dimensión con la variable analizadas, por tanto se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), de acuerdo a la correlación de Pearson se establece que la correlación es de  $0.063$ ; así mismo, se puede identificar la existencia de correlación *positiva débil* entre las variables a investigar.

### **Prueba de hipótesis específica 2.**

#### ***Hipótesis estadística.***

$H_0$  No existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022.

$H_a$  Existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022.

**Tabla 19***Prueba de hipótesis específica 2*

**Correlaciones**

		V1D2: TRABAJO EN EQUIPO	V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES
V1D2: TRABAJO EN EQUIPO	Correlación de Pearson	1	0.079
	Sig. (bilateral)		0.644
	N	37	37
V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES	Correlación de Pearson	0.079	1
	Sig. (bilateral)	0.644	
	N	37	37

*Nota.* Según la tabla 19, se presenta que la dimensión trabajo en equipo no posee relación directa con la variable empoderamiento de los colaboradores, debido a que existe un nivel de significancia de  $0.644 > 0,05$ , se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se entiende que no existe relación directa entre la dimensión con la variable analizadas, por tanto se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), de acuerdo a la correlación de Pearson se establece que la correlación es de  $0.079$ ; así mismo, se puede verificar la existencia de correlación *positiva débil* entre las variables a investigar.

**Prueba de hipótesis específica 3.*****Hipótesis estadística.***

$H_0$  No existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022.

$H_a$  Existe relación significativa entre el incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022.

**Tabla 10***Prueba de hipótesis específica 3*

		<b>Correlaciones</b>	
		V1D3: INCENTIVO DE RESPONSABILIDAD	V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES
V1D3: INCENTIVO DE RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson	1	0.062
	Sig. (bilateral)		0.714
	N	37	37
V2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES	Correlación de Pearson	0.062	1
	Sig. (bilateral)	0.714	
	N	37	37

*Nota.* Según la tabla 20, se presenta que la dimensión incentivo por responsabilidad no posee conexión directa con la variable empoderamiento de los colaboradores, debido a que existe un nivel de significancia de  $0.714 > 0,05$ , se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se entiende que no existe relación directa la dimensión con la variable analizadas, por tanto se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), de acuerdo a la correlación de Pearson se establece que la correlación es de  $0.062$ ; así mismo, se puede demostrar la presencia de correlación *positiva débil* entre los factores a investigar.

## V. DISCUSIÓN

Teniendo como hipótesis general, se pudo establecer que existe vínculo entre incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022, el cual tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre incentivo laboral y empoderamiento de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra 2022. A través de esta presente investigación, se obtuvo resultados estadísticos desde la muestra referencial el cual lo conforman 37 trabajadores. Mediante la prueba Shapiro-Wilk se comprobó que al ser una muestra de 37 elementos  $\leq$  a 49 sujetos de estudio, por lo que se adapta a la prueba de correlación de Pearson para verificar dicha conexión entre ambas variables, ya que cuenta con un nivel de significancia de  $0.664 > 0,05$ , indicando de esta forma que se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) dándonos como resultado una correlación positiva débil entre las variables. Según Tarazona (2019) buscó brindar una buena estimación entre la motivación y desempeño de los trabajadores de la empresa Grifo Racing E.I.R.L., Realizaron una encuesta a 16 colaboradores de esta misma el cual fue una muestra universal censal englobando al personal. Su correlación de Spearman indica que las variables presentadas tienen una relación de 0.544 y obtiene un nivel de significancia de 0.00 lo cual indica una alto coherencia entre las variables, es por ello que indica cuan más incentivados se encuentren los colaboradores, serán más productivos en su especialidad. En cuanto a Larico (2015) en donde busca la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral con los colaboradores de la Municipalidad de San Román. Plantearon una encuesta en estudio de 635 trabajadores de los cuales se obtuvo un muestreo por 182 colaboradores de dicha empresa, de esta manera se pudo identificar que la existencia de conexión entre ambos factores tiene un nivel de significancia d 0.659 obteniendo así una relación directa. Esto indica que ambas variables dependen de la otra ya que, a mayor motivación, mayor desempeño y a menor motivación, los colaboradores no plantean una buena estrategia al momento de realizar las actividades que se le presentan. Esto hace que difiera del primer autor ya que la relación es intacta, pero se debe mantener un buen balance entre los factores para que no desprenda la continuidad de estas. Qiao, Lee, Whinston &

Wei (2021) tuvo como principal objetivo verificar los niveles de empowerment organizacional junto con la satisfacción que puedan sentir los colaboradores de la empresa Inversiones Portaimport S.A.C., en donde tuvo una muestra de estudio de 22 colaboradores, los cuales eran en su totalidad todo el personal. El análisis realizado en base a los resultados se afirma que existe relación significativa directa entre ambos factores utilizando junto a ello el coeficiente de Spearman con un nivel de confianza al 95% y un grado de significancia de 0.001 por lo que se puede determinar un nivel de relación positiva alta, de esta manera se concluye que ante una buena estrategia para el empoderamiento organizacional es que la satisfacción del colaborador no se vea afectada frente a las actividades que poseen, ya que así mantienen un alto porcentaje de incremento laboral de parte de los trabajadores de la empresa hacia sus deberes correspondientes. Por otro lado, García (2017) pretende determinar una relación directa entre las rivalidades energéticas frente al empoderamiento de los trabajadores en las PYMES de Lima Metropolitana. La muestra definida fue a 230 trabajadores utilizando así la prueba de Spearman la cual fue significativa ya que se obtuvo una correlación alta, directa y con un nivel de significancia de 0.417. De esta manera se cabe mencionar que las rivalidades genéricas son aquellas que realmente comprenden a la motivación que emprendan los colaboradores frente a sus actividades y frente a las competencias que requieren diversos componentes para que se puedan lograr dichos propósitos de los colaboradores de la organización. Esto hace que las diversas habilidades de los colaboradores tengan relación con el desempeño de los trabajadores, las actitudes mejoran y se establecen mejores resultados para la empresa. Bonilla (2017) busca intuir entre la motivación y su vínculo con el desarrollo personal de los trabajadores de CINEPEX S.A. Su principal muestra fue de 20 trabajadores de dos áreas importantes que son servicio y dulcería. Utilizando el coeficiente de Pearson, indicó un valor de 0.626 lo que demuestra una vinculación positiva moderada entre ambas variables. Esto demuestra que los colaboradores de dicha empresa prefieren mucho más las motivaciones que los incentivos monetarios ya que de esta manera los trabajadores demuestran hacia la empresa un alto compañerismo el cual era su principal objetivo, dado ello se hace referencia a que no todo incentivo tiene que ser salarial, ya que muchos prefieren una grata motivación para que demuestren sus verdaderas actitudes y cualidades frente al desenvolvimiento de labores en la

áreas correspondiente; dicho esto, se genera gran disminución en el egotismo y egocentrismo que pueden reflejar los colaboradores, bajado el nivel de clima organizacional y no mantener una buena comprensión entre ellos mismos. Además, Gamboa (2016) pretendió definir el vínculo entre la motivación personal junto con el desempeño de los trabajadores de la empresa N & A S.A.C. lo cual tuvo como principal población 73 colaboradores en donde se aplicó la prueba de Spearman con un nivel de significancia de 0.000 a lo que se determina que no existe partición normal teniendo en cuenta que no se aplicó las pruebas no paramétricas. Mediante ello se obtiene una correlación de 0.750 de modo que se expresa de manera positiva considerable. Se concluye que existe una relación entre ambos factores ya que, al tener un nivel alto frente a las motivaciones al personal, estos cumplen los diversos propósitos que tiene la organización, los estándares de recompensas motivan al personal satisfaciendo sus diversas necesidades logrando así generar mayor confianza y desempeño laboral. Guzmán, Pontes y Szufliita (2015) pretenden verificar si existe vínculo entre satisfacción laboral y el Empowerment de los trabajadores, cabe resaltar que mediante la prueba de correlación de Pearson, obtuvieron un resultado positivo con un 0.806 infiriendo de esta manera que la relación es significativamente alta, demostrando así que se debe mantener un vínculo fuerte entre los trabajadores junto a sus empleadores, puesto que motivación impulsa a ellos a no solo mejorar en base a la producción, sino también en base a su persona, esto implica a que los empleadores vean ese nivel de control que tienen los colaboradores teniendo en cuenta las recompensas que le brindaran con forme a los resultados que tengan. Por otro lado, Huaquipaco y Navarro (2019) indicaron que no existe una buena relación frente al desempeño de los trabajadores de un O.P.A. junto con la satisfacción del personal, tuvieron un estudio a 66 trabajadores de la empresa, por medio de la prueba de normalidad se obtiene un 0.000 como resultado, indicando que se aplicó un estudio mediante la prueba de Spearman el cual concluyo y dio como relación no paramétrica de los datos, es así como indican que su relación es positiva débil. De esta manera se interpreta que, al aumentar la motivación del colaborador, aumenta el desempeño, pactando un cumplimiento rígido frente a las actividades que la empresa tiene para los colaboradores. Espaderos (2016) busca definir la conexión frente a los factores de motivación y desempeño laboral en el ámbito financiero de la Municipalidad de

Cotzumalguapa en donde se realizó encuesta a 30 colaboradores el cual se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0.125 esto indica que los colaboradores no dependen mucho del incentivo laboral ni en su satisfacción, a lo que más es su desempeño ya que ellos muestran todo de si para surgir tanto laboral como personal, de esta manera la investigación demuestra que no todo es motivación, es parte pero no el total del desempeño que los trabajadores puedan demostrar, ya que su fin en sí, es tener en frente los objetivos que lo plasmaron a su ingreso laboral y cumplir aquellas actividades que los hace implementar actitudes de las cuales generan un clima organizacional positivo. Lo trabajadores no generan mayor empeño sin antes tener sus objetivos claros y rígidos, muy adicional de los incentivos, ellos prefieren tener mayor concentración en sus actividades o mucho mejor, tener ciertas actividades que representen lo que realmente sean de su vocación, es así que los trabajadores demuestran el desempeño que la empresa requiere porque sus actividades se adecuan a lo que ellos vienen trazando por mucho tiempo, adicional a ello, también requieren de aumentos de puesto, el cual es su principal meta por cumplir en un periodo de tiempo cercano, esto también ayuda a que mejoren ciertas actitudes y les genere confianza continuar en la empresa sin privar sus actividades asiduas. Sin embargo, Pizarro (2017) tiende a manifestar la conexión entre el incentivo y desempeño laboral en el colegio Ciencia y Tecnología Alfred Novel, tal investigación participaron alrededor de 42 trabajadores de dicha empresa en donde se pudo identificar la conducta de ambos factores en donde se pudo resolver ciertas inquietudes frente a estas variables. Los resultados se basaron a través del coeficiente de correlación de Spearman, en donde se pudo demostrar significativamente un 0.444 de correlación indicando así que es de tipo positiva media, con un nivel de significancia de 0.003 siendo  $< 0.05$ , de esta manera se brinda una conclusión de que cuan más sea el nivel de cumplir con las necesidades de los colaboradores, mayor va a ser su desempeño frente a la organización. Tienen una relación positiva de manera que los clientes internos pueden experimentar mayores experiencias y así van a poder genera mayor cumplimiento en donde se va a poder visualizar dichas acciones y actitudes que puedan demostrar su persona real en un ambiente cálido donde el desempeño tenga un aumento significativo. Julca (2016) busca encontrar el vínculo que tiene la

motivación junto al empeño que ponen los trabajadores en la empresa Caja Municipal Paita, en donde su principal población encuestada fueron 20 colaboradores de dicha organización financiera. Mediante el instrumento de fiabilidad del Alfa de Cronbach se demostró una confiabilidad del .981 y se realizó un estudio a través del coeficiente de validación de V Aiken, teniendo como resultado un .95 lo cual indicaron que si tienen relación los ítems mencionados en su investigación. Es por ello que de acuerdo al resultado del nivel de significancia que fue de .948 se concluye que verdaderamente existe una estrecha vinculación los factores mencionados, tanto la motivación hacia los trabajadores, como el desempeño que muestran ellos hacia la organización. Esto implica en las organizaciones que cuan mayor apreciación tenga los colaboradores del clima laboral brindado, mucho más será el trabajo en equipo para que así muestren sus aptitudes correspondientes frente a las actividades generadas, esto indica que si existe vínculo entre las variables en mención y hace que la investigación tenga valor frente a sus autores. Además, Palomino (2018) pretende diagnosticar la relación de los incentivos junto con el desempeño laboral en el servicio de Administración Tributaria, su público fueron 57 trabajadores que tienen como función actividades tanto operativas como administrativas, de los cuales 37 de ellos fueron su principal muestra para que esta investigación sea efectuada. Mediante la correlación de Spearman se pudo obtener una relación positiva significativa en donde se obtuvo como un valor final de 0.995 teniendo un nivel de significancia de  $< 0.05$ , siendo esta una elevada relación entre las variables mencionadas. Se concluye que el desempeño que tienen los trabajadores es de un término medio ya que algunas deficiencias no alcanzan los estándares de los colaboradores, es así que la causa que más influye en el desempeño laboral, es exactamente los incentivos que no son monetarios ya que ellos no prefieren un aumento de ingreso, sino un ascenso el cual los represente a lo que realmente se dedican, de esta manera existirá una buena colaboración y la buena ejecución de tareas a presentar, esto hace que las empresas tengan en frente a los trabajadores observando su potencial de acuerdo a actitudes que demuestran en sus labores día a día, esto refleja una alta rentabilidad para la empresa marcando ciertas diferencias a futuro.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera** Se detectó que existe un vínculo entre los factores incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores lo cual se obtuvo un grado de significancia de 0.074 ( $p > 0,05$ ) de tal modo que podemos indicar que existe una correlación positiva débil entre las variables trabajadas. Asimismo, la correlación demuestra que el incentivo laboral es independiente y no depende de la variable empoderamiento de los colaboradores, por lo tanto, se determina que si existe un deficiente de incentivo laboral en comparativa al empoderamiento de los colaboradores de la entidad mencionada.

**Segunda** Se detectó que existe un vínculo entre las dimensiones incentivo monetario y nuestra variable empoderamiento de los colaboradores lo cual se obtuvo un grado de significancia de 0.063 ( $p > 0,05$ ) de tal manera que podemos indicar que existe una correlación positiva débil entre nuestra dimensión en relación a las variables. Asimismo, la correlación demuestra que la dimensión incentivo monetario es independiente y no depende de la variable empoderamiento de los colaboradores, por lo tanto, se determina que si existe un deficiente de incentivo monetario en comparativa al empoderamiento de los colaboradores de la entidad mencionada.

**Tercera** Se detectó que existe un vínculo entre las dimensiones trabajo en equipo y nuestra variable empoderamiento de los colaboradores lo cual se alcanza un grado de significancia de 0.079 ( $p > 0,05$ ) de tal modo que podemos indicar que existe una correlación positiva débil entre nuestra dimensión en relación a las variables. Asimismo, la correlación demuestra que la dimensión trabajo en equipo es independiente y no depende de la variable empoderamiento de los colaboradores, por lo tanto, se determina que si existe un deficiente de trabajo en equipo en comparativa al empoderamiento de los colaboradores de la entidad mencionada.

**Cuarta** Se detectó que existe un vínculo entre la dimensión incentivo de responsabilidad y nuestra variable empoderamiento de los colaboradores lo cual se alcanza un grado de significancia de 0.062 ( $p > 0,05$ ) de tal modo que podemos indicar que existe una correlación positiva débil entre nuestra dimensión en relación a las variables. Asimismo, la correlación demuestra que el incentivo de responsabilidad es independiente y no depende de la variable empoderamiento de los colaboradores, por lo tanto, se determina que si existe un deficiente de incentivo de responsabilidad en comparativa al empoderamiento de los colaboradores de la entidad mencionada.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera** Se indica a los superiores que se dedican a la administración del área financiera, que es fundamental tener una comunicación de relación con los trabajadores para poder identificar que es lo que les impulsa a seguir día a día conociendo el sentir de sus actividades para poder conocer de cerca a sus colaboradores, teniendo en cuenta el trabajo que ellos realizan evaluando qué tipo de incentivo se adecuan a sus necesidades que tienen en común; por ende, se sugiere a los colaboradores que tiene que adecuar sus horarios para evitar cualquier tipo de faltas que afecten su productividad y no lleguen a alcanzar las metas propuestas en su inicio laboral, de manera que alimenten su incentivo para el desempeño de ellos mismos.

**Segunda** Se le indica al gerente de Recursos Humanos que brinde días adicionales libres para que el colaborador se sienta motivado, ya que un incentivo monetario no capta sus necesidades en totalidad las cuales ellos requieren, el cual se sugiere llamarse Día Dorado, donde anualmente los colaboradores accederían a dos días libres sin justificación alguna y solicitarlos cuando ellos lo consideren, esto se daría con la intención de que se sientan incentivados sin la intención de perjudicar la productividad dentro de su jornada laboral.

**Tercera** Se les indica a los gerentes tener mayor incentivo a través del clima laboral invitando al trabajo en equipo, ya que genera una mayor concentración de ideas entre los trabajadores y así emprender una amplia productividad, puesto que ellos mismos tienden a reforzar toda actividad propuesta por la empresa y depende de ellos, garantizar el empoderamiento hacia la entidad mencionada, es por ello que, a través de un buen incentivo recreacional y trabajando en habilidades blandas,

hará que el trabajo en equipo se refuerce y se plasmen mayores estrategias de mejora continua.

**Cuarta** Se les indica a la gerencia de la agencia investigada brindar un mayor incentivo de acuerdo a la postulación de puestos superiores o paralelos, en donde se pueda apreciar facilidades alcanzables para poder gestionar los accesos directos de conformidad de acuerdo al reclutamiento que se realiza, es por ello que el gerente debe tener mayor confianza en sus colaboradores para que puedan surgir laboralmente y siendo esto un incentivo de responsabilidad para que así ayude al colaborador desarrollar habilidades de mejora y liderazgo frente a la empresa, manteniéndola en una buena posición organizacional.

## REFERENCIAS

- Achdut, N. (2017). Financial incentives to work: A quasi-experimental analysis of in-work cash benefits for single mothers. *International Journal of Social Welfare*, 26(1), 21–36. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12216>
- Aguiar Medina, M. A., Pérez Domínguez, F. J., & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 33-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158003>
- Arias, J.; villasis, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.
- Au, P. H. (2020). Pay to Quit and Team Incentives. *Journal of the European Economic Association*, 18(2), 964–1008. <https://doi.org/10.1093/jeea/jvz011>
- Bedoya, L. M. G., & Poveda, L. F. F. (2015). Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 34(2), 108-119. <http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v34n2a04>
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M. I., Escudero-Fernández, L., & Martínez-Roche, M. E. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(2), 304-324. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Castro-Acevedo, P., & Luz Esperanza Bohórquez Arévalo. (2017). Self-organized structures, control hierarchy and information processing. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 117-134. <http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1483>

- Castro Rojas, Y. S., & Núñez Campos, V. M. I. (2018). *Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR. HH de la Empresa Agropucalá SAA, Pucalá 2017.*
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena edición. México: McGraw Hill.*
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano (4ª ed.). México D.F., México: McGrawhill/Interamericana Editores, S.A. DE C.*
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano. México D.F.: Mc Graw Hill.*
- Devís-Devís, J., Martos-García, D., Valencia-Peris, A., & Peiró-Velert, C. (2017). La profesionalización de los educadores deportivos en prisiones europeas. *Revista Internacional De Medicina y Ciencias De La Actividad Física y Del Deporte*, 17(66), 205-223.  
<http://dx.doi.org/10.15366/rimcafd2017.66.001>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos, Decimoprimer edición. México: Pearson educación.*
- De la Cruz, E., & Sánchez, C. (2020). *Incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca Trujillo, 2020. Universidad César Vallejo. Tesis de Licenciatura en Administración. Trujillo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51570/DeLaCruz\\_UEA-S%c3%a1nchez\\_VCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51570/DeLaCruz_UEA-S%c3%a1nchez_VCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Espinoza, H., & Huaita, F. (2012). *Aplicación de incentivos en el sector público. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/estudios/DGP\\_incentivos\\_fusionado.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/estudios/DGP_incentivos_fusionado.pdf)*

García, N. T. (2018). Company towns: Arquitectura y paternalismo. de la compagnie royale asturienne des mines a cristalería española. *Estoa*, 7(12), 123-135. <http://dx.doi.org/10.18537/est.v007.n012.a11>

Glover, J. C., & Xue, H. (2020). Team Incentives and Bonus Floors in Relational Contracts. *Accounting Review*, 95(6), 181–212. <https://doi.org/10.2308/tar-2016-0630>

Hernández, Mendoza (2018). *Administración y evaluación del desempeño del personal*.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 Ed). México: Editorial el oso panda Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jara, H. X., Gasió, K., & Makovec, M. (2020). Work Incentives at the Extensive and Intensive Margin in Europe: The Role of Taxes, Benefits and Population Characteristics. *Social Indicators Research*, 152(2), 705–778. <https://doi.org/10.1007/s11205-020-02462-0>

José Luis Gayosso Ramírez. (2018). Imaginarios urbanos y prácticas laborales en los comerciantes de la vía pública del centro histórico de Querétaro. *Andamios*, 15(38), 91. <http://dx.doi.org/10.29092/uacm.v15i38.653>

Larico Apaza, R. I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román– Juliaca 2014*.

Lorenz, S., & Zwick, T. (VerfasserIn). (2021). Money also is sunny in a retiree's world: financial incentives and work after retirement. 55(1), 1–21. <https://doi.org/10.1186/s12651-021-00304-1>

- Madero, S. M. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Revista Acta universitaria*, 29, 1-10. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Miller, C. J., Brannon, D. C., Salas, J., & Troncoza, M. (2021). Advertising, incentives, and the upsell: how advertising differentially moderates customer- vs. retailer-directed price incentives' impact on consumers' preferences for premium products. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 49(6), 1043–1064. <https://doi.org/10.1007/s11747-021-00791-1>
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). Naucalpán de Juárez. México: Pearson Educación.
- Montesdeoca Salazar, J. M. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito*.
- Morales-Matute, M., Mesa-Cano, I., Ramírez-Coronel, A. A., & Pesántez-Calle, M. F. (2021). Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado: Revisión sistemática. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 256-265. <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.5039424>
- Nadirov, O., Dehning, B., & Pavelkova, D. (2021). Taxes and the Incentive to Work under Flat and Progressive Tax Systems in Slovakia. *Economics & Sociology*, 14(2), 40–55. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2021/14-2/2>
- Pelit, E., & Kabakulak, A. (2019). Effects of tourist guides' personal traits on job attitude and job satisfaction: a study in turkey. *Podium*, 8(3), 364-381. <http://dx.doi.org/10.5585/podium.v8i3.13165>
- Portilla Capuñay, L. M. (2017). Empoderamiento de los empleados y su rol moderador sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una Empresa de Servicios Logísticos 2015.

- Qiao, D., Lee, S.-Y., Whinston, A. B., & Wei, Q. (2021). Mitigating the Adverse Effect of Monetary Incentives on Voluntary Contributions Online. *Journal of Management Information Systems*, 38(1), 82–107. <https://doi.org/10.1080/07421222.2021.1870385>
- Quishpe, T., & Xavier, O. (2016). *La satisfacción laboral y su influencia en el empoderamiento del personal en la Coordinación General Administrativa Financiera de la Vicepresidencia de la República del Ecuador* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Ramírez, A., David Ramos, & Monsalve, N. E. E. (2020). Aplicación de modelos de elección discreta regularizados para el análisis de los determinantes del consumo cultural en Colombia: El caso de los bienes del patrimonio cultural. *Nova Economia*, 30(1), 37-68. <http://dx.doi.org/10.1590/0103-6351/4659>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Sapién-Aguilar, A. L., María del Carmen Gutiérrez-Diez, Piñón-Howlet, L. C., & Araiza-Zapata, P. (2016). Evaluación del desempeño por el método de 360 grados y por factores de evaluación en una empresa mexicana. *Publicaciones De La Facultad De Educacion y Humanidades Del Campus De Melilla*, 46, 13-29. <http://dx.doi.org/10.30827/publicaciones.v46i0.5794>
- Sarkisian, R. (2017). Team Incentives under Moral and Altruistic Preferences: Which Team to Choose? *Games* (20734336), 8(3), 37. <https://doi.org/10.3390/g8030037>

- Silva, M. (2018). *Los incentivos laborales y su influencia en el desempeño del personal analista de crédito grupal, de la empresa Compartamos Financiera, Oficina de Trujillo Centro 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de [http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE\\_ADMI\\_MONICA\\_SILVA\\_INCENTIVOS.LABORALES\\_DATOS.PDF](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE_ADMI_MONICA_SILVA_INCENTIVOS.LABORALES_DATOS.PDF)
- Schlegelmilch, A., Roskowski, M., Anderson, C., Hartman, E., Decker-Maurer, H., Golden, T. P., & Anderson, C. A. (2019). The impact of work incentives benefits counseling on employment outcomes of transition-age youth receiving Supplemental Security Income (SSI) benefits. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 51(2), 127–136. <https://doi.org/10.3233/JVR-191032>
- Tarazona Matías, E. J. (2019) *Motivación y el desempeño laboral en la empresa grifo Racing EIRL, distrito de Amarilis, provincia y región Huánuco*.
- Torres Loor, G. E. (2019). *Lenguaje motivacional y empoderamiento psicológico de los trabajadores en ciudad de Guayaquil*, Ecuador (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social).
- Valencia, E. (2020). *Comportamiento organizacional en la gestión del talento humano de una entidad bancaria del Perú, 2019*. Universidad César Vallejo. Tesis de Doctorado en Administración.
- Werther, W., & Davis, K. (2005). *Administración de personal y recurso humanos*. México: McGraw Hill.
- Wong, K., & Ellul, C. (2016). USING GEOMETRY-BASED METRICS AS PART OF FITNESS-FOR-PURPOSE EVALUATIONS OF 3D CITY MODELS. *ISPRS Annals of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences*, Iv-2/w1, 129-136. doi:<http://dx.doi.org/10.5194/isprs-annals-IV-2-W1-129-2016>

Zoraya & Lara. (2019). Percepción de la evaluación en estudiantes y docentes del programa de fisioterapia. *Praxis & Saber*, 10(22), 289-308.  
doi:<http://dx.doi.org/10.19053/22160159.v10.n22.2019.7873>

**ANEXO 1 EVIDENCIA DE LA PROBLEMÁTICA ACTUAL**

*Historial de incentivo a los trabajadores del BCP, Puente Piedra*



Fuente: Banco de Crédito del Perú (2021)

*Nota: En el distrito de Puente Piedra, en la agencia Santo Domingo, los superiores anualmente realizan encuestas a los trabajadores acerca de cuan satisfechos se encuentran con los incentivos que le brindan para su mejoran en el desempeño laboral, a lo que indican que existe un desfase continuo en los incentivos, de esta manera se ve reflejado la baja productividad de los colaboradores, producto a la pandemia, indicaron ese bajo indicador. (BCP, 2021).*

**ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INCENTIVO LABORAL**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Incentivo laboral</b>	Silva (2018) indicó que los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminen a el logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6)	La medición de esta variable se dará a través del cuestionario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítem.	<b>Incentivos Monetario</b>	<b>Recompensas por alcance de objetivos</b>	1,2	<b>Ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b>  <b>1=Nunca</b> <b>2=Casi nunca</b> <b>3= A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b> <b>5=Siempre</b>
				<b>Recompensa por desempeño excepcional</b>	3,4	
				<b>Bonos</b>	5,6	
			<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Metas logradas</b>	7,8	
				<b>Tiempo de atención</b>	9,10	
				<b>Trabajo colaborativo</b>	11,12	
				<b>Organización</b>	13,14	
			<b>Incentivo de responsabilidad</b>	<b>Compromiso</b>	15,16	
				<b>Fidelidad</b>	17,18	
				<b>Confianza</b>	19,20	

**ANEXO 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Empoderamiento de los colaboradores</b>	Hernández (2018) mencionó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14)	La medición de esta variable se dará a través del cuestionario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítem.	<b>Propósito de evaluación</b>	<b>Compromiso laboral</b>	1,2,3	<b>Ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b>  <b>1=Nunca</b> <b>2=Casi nunca</b> <b>3= A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b> <b>5=Siempre</b>
				<b>Recopilación de información</b>	4,5	
				<b>Organización personal</b>	6,7	
			<b>Determinación de desempeño</b>	<b>Rendimiento</b>	8,9	
				<b>Conducta</b>	10,11	
				<b>Actitud</b>	12,13	
			<b>Técnicas de estimación</b>	<b>Planificación</b>	14,15,16	
				<b>Desenvolvimiento</b>	17,18	
				<b>Control</b>	19,20	

#### ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA

El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022					
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO
<b>GENERAL:</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre el incentivo laboral y su relación con el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022?	<b>GENERAL:</b>  Determinar si existe relación entre el incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022.	<b>VARIABLE 1:</b>  Incentivo laboral	Incentivos Monetario	aplicada	Población= 37
			Trabajo en equipo	<b>NIVEL</b>	
			Incentivo de responsabilidad	<b>Descriptivo</b>	
<b>ESPECIFICOS:</b> <b>a)</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los incentivos monetarios y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022? <b>b)</b> ¿Cuál es la relación de los incentivos por equipo y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022? <b>c)</b> ¿Cuál es la relación de los incentivos por responsabilidades y el empoderamiento	<b>ESPECIFICOS</b> <b>d)</b> Determinar si existe relación entre los incentivos monetarios con el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022 <b>e)</b> Determinar si existe relación entre los incentivos por equipo con el empoderamiento de los colaboradores del Banco de	<b>VARIABLE 2:</b>  Empoderamiento de los colaboradores	Propósito de evaluación	No experimental transversal	<b>TÉCNICAS</b>
			Determinación de desempeño		<b>DISEÑO</b>
					<b>INSTRUMENTOS</b>
					Cuestionario

<p>de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022?</p>	<p>Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022</p> <p><b>f)</b> Determinar si existe relación entre los incentivos por responsabilidades con el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, Puente Piedra, 2022.</p>		<p>Técnicas de estimación</p>		
--	---	--	-------------------------------	--	--

## ANEXO 5 BASE DE DATOS ESTADÍSTICOS

### Incentivo laboral

VARIABLE 1: INCENTIVO LABORAL																			
DIMENSION 1: INCENTIVO MONETARIO						DIMENSION 2: TRABAJO EN EQUIPO								DIMENSION 3: INCENTIVO DE RESPONSABILIDAD					
Recompensa por		Recompensa por		Bonos		Metas logradas		Tiempo de atención		Trabajo colaborativo		Organización		Compromiso		Fidelidad		Confianza	
V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D1P4	V1D1P5	V1D1P6	V1D2P7	V1D2P8	V1D2P9	V1D2P10	V1D2P11	V1D2P12	V1D2P13	V1D2P14	V1D3P15	V1D3P16	V1D3P17	V1D3P18	V1D3P19	V1D3P20
5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5
1	1	2	3	5	1	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	2	2	1	3	5	1	1	3	2	2	3	1	2	2
2	5	3	1	2	2	1	3	3	3	1	1	1	4	2	1	2	2	2	2
4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	1	3	2	1
3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	2
1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2
3	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	2
2	2	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	3	2
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	2	2	2	1	1
3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	3
2	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	4	2	2	1	1	1
1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1
3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	5
3	1	5	3	1	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	1	2	5	4
3	5	2	1	2	3	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1
1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	3	3	5	1	3
1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3	3	1	4	2	5	2	1
1	3	3	5	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	5	2	3
3	1	2	2	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	3	2	5	3	2	2
2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	3	2	1	3	3	2	1	5	2	3
2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	3	5	2	2
3	5	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
1	1	2	5	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
1	5	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	3	3	4	2	1
2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	1	1	1	1
2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	4	2	4	4
3	4	3	3	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	5	1	2	2	3
1	1	2	1	1	3	1	1	2	3	3	1	3	2	4	2	1	1	2	1
1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1
1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1

## Empoderamiento de los colaboradores

VARIABLE 2: EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES																			
DIMENSION 1: PROPOSITO DE EVALUACION							DIMENSION 2: DETERMINACION DE DESEMPEÑO						DIMENSION 3: TECNICAS DE ESTIMACION						
Compromiso laboral			copilación de informac		Organización personal		Rendimiento		Conducta		Actitud		Planificación			Desenvolvimiento		Control	
V2D1P1	V2D1P2	V2D1P3	V2D1P4	V2D1P5	V2D1P6	V2D1P7	V2D2P8	V2D2P9	V2D2P10	V2D2P11	V2D2P12	V2D2P13	V2D3P14	V2D3P15	V2D3P16	V2D3P17	V2D3P18	V2D3P19	V2D3P20
4	5	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	4
5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4
5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	5	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5
5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4	5
3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	1
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	4
5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	5
5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Jesús Romero Pacora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

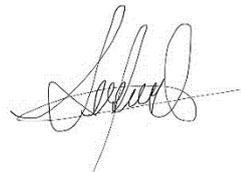
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Martel Cajas, Jeffrey Enrique  
D.N.I.: 77025494



---

Fernandez Avalos Sara Lizbeth  
D.N.I.: 74812634

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **I. Variable: Incentivo Laboral**

Silva (2018) indicó que los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminen a el logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6).

#### **a. Dimensiones**

##### **i. Incentivos Monetarios**

El incentivo monetario o económico representa un estímulo para los ayudantes constantemente y una vez que sea empleado correctamente, asimismo, debería brindarse en el instante conveniente y en el tamaño idónea. (Silva, 2018, p. 6).

##### **ii. Trabajo en Equipo**

Se hacen en el entendido de recompensar a los trabajadores que laboran en un mismo departamento o área de la organización, involucra los esfuerzos compartidos, los cuales se brindan al conseguir una meta definida. (Silva, 2018, p. 6).

##### **iii. Incentivo de Responsabilidad**

Tradicionalmente se brindan a los ayudantes con elevados cargos ya que poseen más grandes compromisos y responsabilidades. (Silva, 2018, p. 6).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INCENTIVO LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Incentivo laboral</b>	Silva (2018) indicó que los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminen a el logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6)	La medición de esta variable se dará a través del cuestionario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítem.	<b>Incentivos Monetario</b>	<b>Recompensas por alcance de objetivos</b>	1,2	<b>Ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b>  <b>1=Nunca</b> <b>2=Casi nunca</b> <b>3= A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b> <b>5=Siempre</b>
				<b>Recompensa por desempeño excepcional</b>	3,4	
				<b>Bonos</b>	5,6	
			<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Metas logradas</b>	7,8	
				<b>Tiempo de atención</b>	9,10	
				<b>Trabajo colaborativo</b>	11,12	
				<b>Organización</b>	13,14	
			<b>Incentivo de responsabilidad</b>	<b>Compromiso</b>	15,16	
				<b>Fidelidad</b>	17,18	
				<b>Confianza</b>	19,20	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Incentivo Laboral

N °	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 01: Incentivos Monetario</b>													
	<b>Indicador 01: Recompensas por alcance de objetivos</b>													
1	La empresa otorga reconocimiento el mejor impulsador del mes.				X				X				X	
2	La empresa ofrece reconocimiento sobre las actividades eficientes.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Recompensa por desempeño excepcional</b>													
3	Tengo una buena remuneración por mi esfuerzo en mis actividades.				X				X				X	
4	Existen colaboradores que ganan más que usted con bajo rendimiento.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Bonos</b>													
5	La empresa promueve beneficio económico para mis estudios.				X				X				X	
6	Mi bonificación tiene relación con mi eficiencia laboral.				X				X				X	
	<b>Dimensión 02: Trabajo en equipo</b>													
	<b>Indicador 01: Metas logradas</b>													
7	Comparto con mis compañeros estrategias de mejora.				X				X				X	
8	Cuando evidencio alguna situación dificultosa, interactúo con mis compañeros para hallar la solución.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Tiempo de atención</b>													

9	Dedico transparencia frente a los clientes.				X				X				X	
10	Brindo un alto rendimiento al momento de atender al público.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Trabajo colaborativo</b>													
11	Dialogo constantemente con sus compañeros.				X				X				X	
12	Genero un buen dialogo entre mis compañeros.				X				X				X	
	<b>Indicador 04: Organización</b>													
13	Tengo libertad en aportar ideas en mi grupo de trabajo.				X				X				X	
14	La empresa fomenta un ambiente solido en los climas laborales.				X				X				X	
	<b>Dimensión 03: Incentivo de responsabilidad</b>													
	<b>Indicador 01: Compromiso</b>													
15	Participó activamente en las soluciones a los problemas laborales.				X				X				X	
16	La entidad me otorga capacitaciones para la mejora de la actividad laboral.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Fidelidad</b>													
17	Soy consciente de los actos a realizar para ser reconocido por la empresa				X				X				X	
18	Participo en las mejoras de las actividades propias del puesto.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Confianza</b>													
19	El gerente valora el trabajo que realizo.				X				X				X	
20	La empresa le brinda la oportunidad de una autoridad formal.				X				X				X	

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Romero Pacora Jesús    DNI: 06253522**

**Especialidad del validador: Asesor temático y metodólogo**

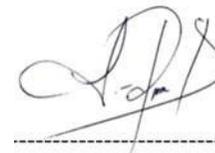
**13 de mayo de 2021**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>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 dimensión



-----  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 6

### INSTRUMENTO

#### Escala Likert de Incentivo Laboral

Edad: .....

Fecha: .....

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un **X** la alternativa que considere de acuerdo a su criterio en los siguientes casilleros:

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

N°	AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
1	La empresa otorga reconocimiento el mejor impulsador del mes.					
2	La empresa ofrece reconocimiento sobre las actividades eficientes.					
3	Tengo una buena remuneración por mi esfuerzo en mis actividades.					
4	Existen colaboradores que ganan más que usted con bajo rendimiento.					
5	La empresa promueve beneficio económico para mis estudios.					
6	Mi bonificación tiene relación con mi eficiencia laboral.					
7	Comparto con mis compañeros estrategias de mejora.					
8	Cuando evidencio alguna situación dificultosa, interactúo con mis compañeros para hallar la solución.					
9	Dedico transparencia frente a los clientes.					
10	Brindo un alto rendimiento al momento de atender al público.					
11	Dialogo constantemente con sus compañeros.					
12	Genero un buen dialogo entre mis compañeros.					
13	Tengo libertad en aportar ideas en mi grupo de trabajo.					
14	La empresa fomenta un ambiente solido en los climas laborales.					
15	Participó activamente en las soluciones a los problemas laborales.					
16	La entidad me otorga capacitaciones para la mejora de la actividad laboral.					
17	Soy consciente de los actos a realizar para ser reconocido por la empresa.					
18	Participo en las mejoras de las actividades propias del puesto.					
19	El gerente valora el trabajo que realizo.					
20	La empresa le brinda la oportunidad de una autoridad formal.					

**Gracias por completar el cuestionario.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Jesús Romero Pacora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



---

Martel Cajas, Jeffrey Enrique  
D.N.I.: 77025494



---

Fernandez Avalos Sara Lizbeth  
D.N.I.: 74812634

## **Definición conceptual de la variable y dimensión**

### **I. Variable II : Empoderamiento de los colaboradores**

Hernández (2018) mencionó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14).

#### **a. Dimensiones**

##### **i. Propósito de Evaluación**

Nos da a conocer cuán desarrollados están los colaboradores para ejercer en la empresa. (Hernández, 2018, p. 14).

##### **ii. Determinación de Desempeño**

De cierta manera cuando una persona enfrenta una situación de manera juiciosa, propone un buen desempeño hacia la actividad. (Hernández, 2018, p. 14).

##### **iii. Técnicas de Estimación**

Estimar cierta situación y actividad es una pieza clave para que se considere en qué nivel de desempeño se encuentra el recurso interno de una persona. (Hernández, 2018, p. 14).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Empoderamiento de los colaboradores</b>	Hernández (2018) mencionó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14)	La medición de esta variable se dará a través del cuestionario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítem.	<b>Propósito de evaluación</b>	<b>Compromiso laboral</b>	1,2,3	<b>Ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b>  <b>1=Nunca</b> <b>2=Casi nunca</b> <b>3= A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b> <b>5=Siempre</b>
				<b>Recopilación de información</b>	4,5	
				<b>Organización personal</b>	6,7	
			<b>Determinación de desempeño</b>	<b>Rendimiento</b>	8,9	
				<b>Conducta</b>	10,11	
				<b>Actitud</b>	12,13	
			<b>Técnicas de estimación</b>	<b>Planificación</b>	14,15,16	
				<b>Desenvolvimiento</b>	17,18	
				<b>Control</b>	19,20	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Empoderamiento de los Colaboradores

N °	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 01: Propósito de evaluación</b>													
	<b>Indicador 01: Compromiso laboral</b>													
1	Cumplo con los horarios de trabajo establecidos.				X				X				X	
2	Soy puntual en las reuniones eventuales.				X				X				X	
3	Cuando existen horas extras, tiendo a realizarlas.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Recopilación de información</b>													
4	Pongo empeño por superar actividades difíciles.				X				X				X	
5	Participo en las actividades de capacitación.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Organización personal</b>													
6	Manejo un buen horario interno para realizar actividades laborales.				X				X				X	
7	Demuestro interés por desempeñarme y cumplir objetivos.				X				X				X	
	<b>Dimensión 02: Determinación de desempeño</b>													
	<b>Indicador 01: Rendimiento</b>													
8	Tiene la posibilidad de trabajar días no laborales con fines de alcanzar los objetivos de su puesto.				X				X				X	
9	Se queja cuando existe un alto trabajo pendiente.				X				X				X	

	<b>Indicador 02: Conducta</b>													
10	Me adapto con facilidad al ritmo laboral cuando éste sea dificultoso.			X				X				X		
11	Corrijo los errores oportunos en cuanto al servicio que están requiriendo.			X				X				X		
	<b>Indicador 03: Actitud</b>													
12	Pongo esfuerzo para cumplir los objetivos de la empresa.			X				X				X		
13	Evito faltar al trabajo cuando realiza muchas actividades en un tiempo reducido.			X				X				X		
	<b>Dimensión 03: Técnicas de estimación</b>													
	<b>Indicador 01: Planificación</b>													
14	Constantemente realizo actividades con precisión y orden.			X				X				X		
15	Tengo una organización plena para realizar mis actividades laborales.			X				X				X		
16	Las tareas asignadas las realizo oportunamente.			X				X				X		
	<b>Indicador 02: Desenvolvimiento</b>													
17	Aprovecho las oportunidades que se presentan para poder emprender mis habilidades y experiencia.			X				X				X		
18	Considero que brindo un buen desempeño frente a mis actividades diarias			X				X				X		
	<b>Indicador 03: Control</b>													
19	Llevo un registro diario de las actividades establecidas por la organización.			X				X				X		
20	La empresa promueve la retroalimentación correcta.			X				X				X		

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Lino Gamarra Edgar

**DNI:** 326508776

**Especialidad del validador:**

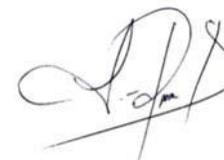
**13 de mayo de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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 dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## INSTRUMENTO

### Escala Likert de Empoderamiento de los Colaboradores

Edad: .....

Fecha: .....

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un **X** la alternativa que considere de acuerdo a su criterio en los siguientes casilleros:

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

N°	AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
1	Cumplo con los horarios de trabajo establecidos.					
2	Soy puntual en las reuniones eventuales.					
3	Cuando existen horas extras, tiendo a realizarlas.					
4	Pongo empeño por superar actividades dificultosas.					
5	Participo en las actividades de capacitación.					
6	Manejo un buen horario interno para realizar actividades laborales.					
7	Demuestro interés por desempeñarme y cumplir objetivos.					
8	Tiene la posibilidad de trabajar días no laborales con fines de alcanzar los objetivos de su puesto.					
9	Se queja cuando existe un alto trabajo pendiente.					
10	Me adapto con facilidad al ritmo laboral cuando éste sea dificultoso.					
11	Corrijo los errores oportunos en cuanto al servicio que están requiriendo.					
12	Pongo esfuerzo para cumplir los objetivos de la empresa.					
13	Evito faltar al trabajo cuando realiza muchas actividades en un tiempo reducido.					
14	Constantemente realizo actividades con precisión y orden.					
15	Tengo una organización plena para realizar mis actividades laborales.					
16	Las tareas asignadas las realizado oportunamente.					
17	Aprovecho las oportunidades que se presentan para poder emprender mis habilidades y experiencia.					
18	Considero que brindo un buen desempeño frente a mis actividades diarias.					
19	Llevo un registro diario de las actividades establecidas por la organización.					
20	La empresa promueve la retroalimentación correcta.					

*Gracias por completar el cuestionario*

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Edgar Lino Gamarra

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

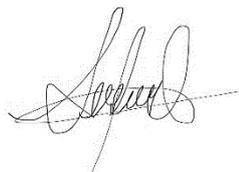
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Martel Cajas, Jeffrey Enrique  
D.N.I.: 77025494



---

Fernandez Avalos Sara Lizbeth  
D.N.I.: 74812634

## **Definición conceptual de la variable y dimensión**

### **I. Variable I : Incentivo Laboral**

Silva (2018) indicó que los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminen a el logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6).

#### **a. Dimensiones**

##### **i. Incentivos Monetarios**

El incentivo monetario o económico representa un estímulo para los ayudantes constantemente y una vez que sea empleado correctamente, asimismo, debería brindarse en el instante conveniente y en el tamaño idónea. (Silva, 2018, p. 6).

##### **ii. Trabajo en Equipo**

Se hacen en el entendido de recompensar a los trabajadores que laboran en un mismo departamento o área de la organización, involucra los esfuerzos compartidos, los cuales se brindan al conseguir una meta definida. (Silva, 2018, p. 6).

##### **iii. Incentivo de Responsabilidad**

Tradicionalmente se brindan a los ayudantes con elevados cargos ya que poseen más grandes compromisos y responsabilidades. (Silva, 2018, p. 6).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INCENTIVO LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Incentivo laboral</b>	Silva (2018) indicó que los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminen a el logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6)	La medición de esta variable se dará a través del cuestionario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítem.	<b>Incentivos Monetario</b>	<b>Recompensas por alcance de objetivos</b>	1,2	<b>Ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b>  <b>1=Nunca</b> <b>2=Casi nunca</b> <b>3= A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b> <b>5=Siempre</b>
				<b>Recompensa por desempeño excepcional</b>	3,4	
				<b>Bonos</b>	5,6	
			<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Metas logradas</b>	7,8	
				<b>Tiempo de atención</b>	9,10	
				<b>Trabajo colaborativo</b>	11,12	
				<b>Organización</b>	13,14	
			<b>Incentivo de responsabilidad</b>	<b>Compromiso</b>	15,16	
				<b>Fidelidad</b>	17,18	
				<b>Confianza</b>	19,20	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Incentivo Laboral

N °	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 01: Incentivos Monetario</b>													
	<b>Indicador 01: Recompensas por alcance de objetivos</b>													
1	La empresa otorga reconocimiento el mejor impulsador del mes.				X				X				X	
2	La empresa ofrece reconocimiento sobre las actividades eficientes.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Recompensa por desempeño excepcional</b>													
3	Tengo una buena remuneración por mi esfuerzo en mis actividades.				X				X				X	
4	Existen colaboradores que ganan más que usted con bajo rendimiento.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Bonos</b>													
5	La empresa promueve beneficio económico para mis estudios.				X				X				X	
6	Mi bonificación tiene relación con mi eficiencia laboral.				X				X				X	
	<b>Dimensión 02: Trabajo en equipo</b>													
	<b>Indicador 01: Metas logradas</b>													
7	Comparto con mis compañeros estrategias de mejora.				X				X				X	
8	Cuando evidencio alguna situación dificultosa, interactúo con mis compañeros para hallar la solución.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Tiempo de atención</b>													
9	Dedico transparencia frente a los clientes.				X				X				X	

10	Brindo un alto rendimiento al momento de atender al público.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Trabajo colaborativo</b>													
11	Dialogo constantemente con sus compañeros.				X				X				X	
12	Genero un buen dialogo entre mis compañeros.				X				X				X	
	<b>Indicador 04: Organización</b>													
13	Tengo libertad en aportar ideas en mi grupo de trabajo.				X				X				X	
14	La empresa fomenta un ambiente solido en los climas laborales.				X				X				X	
	<b>Dimensión 03: Incentivo de responsabilidad</b>													
	<b>Indicador 01: Compromiso</b>													
15	Participó activamente en las soluciones a los problemas laborales.				X				X				X	
16	La entidad me otorga capacitaciones para la mejora de la actividad laboral.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Fidelidad</b>													
17	Soy consciente de los actos a realizar para ser reconocido por la empresa				X				X				X	
18	Participo en las mejoras de las actividades propias del puesto.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Confianza</b>													
19	El gerente valora el trabajo que realizo.				X				X				X	
20	La empresa le brinda la oportunidad de una autoridad formal.				X				X				X	

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.:** Lino Gamarra Edgar    **DNI:** 326508776

**Especialidad del validador:**

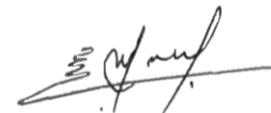
**13 de mayo de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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 dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

INSTRUMENTO

**Escala Likert de Incentivo Laboral**

Edad: .....

Fecha: .....

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un **X** la alternativa que considere de acuerdo a su criterio en los siguientes casilleros:

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

N°	AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
1	La empresa otorga reconocimiento el mejor impulsador del mes.					
2	La empresa ofrece reconocimiento sobre las actividades eficientes.					
3	Tengo una buena remuneración por mi esfuerzo en mis actividades.					
4	Existen colaboradores que ganan más que usted con bajo rendimiento.					
5	La empresa promueve beneficio económico para mis estudios.					
6	Mi bonificación tiene relación con mi eficiencia laboral.					
7	Comparto con mis compañeros estrategias de mejora.					
8	Cuando evidencio alguna situación dificultosa, interactúo con mis compañeros para hallar la solución.					
9	Dedico transparencia frente a los clientes.					
10	Brindo un alto rendimiento al momento de atender al público.					
11	Dialogo constantemente con sus compañeros.					
12	Genero un buen dialogo entre mis compañeros.					
13	Tengo libertad en aportar ideas en mi grupo de trabajo.					
14	La empresa fomenta un ambiente solido en los climas laborales.					
15	Participó activamente en las soluciones a los problemas laborales.					
16	La entidad me otorga capacitaciones para la mejora de la actividad laboral.					
17	Soy consciente de los actos a realizar para ser reconocido por la empresa.					
18	Participo en las mejoras de las actividades propias del puesto.					
19	El gerente valora el trabajo que realizo.					
20	La empresa le brinda la oportunidad de una autoridad formal.					

*Gracias por completar el cuestionario*

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Edgar Lino Gamarra

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

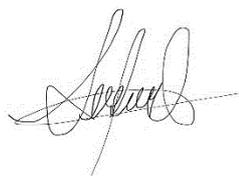
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Martel Cajas, Jeffrey Enrique  
D.N.I.: 77025494



---

Fernandez Avalos Sara Lizbeth  
D.N.I.: 74812634

## **Definición conceptual de la variable y dimensión**

### **I. Variable II : Empoderamiento de los colaboradores**

Hernández (2018) mencionó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14).

#### **a. Dimensiones**

##### **i. Propósito de Evaluación**

Nos da a conocer cuán desarrollados están los colaboradores para ejercer en la empresa. (Hernández, 2018, p. 14).

##### **ii. Determinación de Desempeño**

De cierta manera cuando una persona enfrenta una situación de manera juiciosa, propone un buen desempeño hacia la actividad. (Hernández, 2018, p. 14).

##### **iii. Técnicas de Estimación**

Estimar cierta situación y actividad es una pieza clave para que se considere en qué nivel de desempeño se encuentra el recurso interno de una persona. (Hernández, 2018, p. 14).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Empoderamiento de los colaboradores</b>	Hernández (2018) mencionó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14)	La medición de esta variable se dará a través del cuestionario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítem.	<b>Propósito de evaluación</b>	<b>Compromiso laboral</b>	1,2,3	<b>Ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b>  <b>1=Nunca</b> <b>2=Casi nunca</b> <b>3= A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b> <b>5=Siempre</b>
				<b>Recopilación de información</b>	4,5	
				<b>Organización personal</b>	6,7	
			<b>Determinación de desempeño</b>	<b>Rendimiento</b>	8,9	
				<b>Conducta</b>	10,11	
				<b>Actitud</b>	12,13	
			<b>Técnicas de estimación</b>	<b>Planificación</b>	14,15,16	
				<b>Desenvolvimiento</b>	17,18	
				<b>Control</b>	19,20	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Empoderamiento de los Colaboradores

N °	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 01: Propósito de evaluación</b>													
	<b>Indicador 01: Compromiso laboral</b>													
1	Cumplo con los horarios de trabajo establecidos.				X				X				X	
2	Soy puntual en las reuniones eventuales.				X				X				X	
3	Cuando existen horas extras, tiendo a realizarlas.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Recopilación de información</b>													
4	Pongo empeño por superar actividades difíciles.				X				X				X	
5	Participo en las actividades de capacitación.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Organización personal</b>													
6	Manejo un buen horario interno para realizar actividades laborales.				X				X				X	
7	Demuestro interés por desempeñarme y cumplir objetivos.				X				X				X	
	<b>Dimensión 02: Determinación de desempeño</b>													
	<b>Indicador 01: Rendimiento</b>													
8	Tiene la posibilidad de trabajar días no laborales con fines de alcanzar los objetivos de su puesto.				X				X				X	
9	Se queja cuando existe un alto trabajo pendiente.				X				X				X	

	<b>Indicador 02: Conducta</b>													
10	Me adapto con facilidad al ritmo laboral cuando éste sea dificultoso.			X				X					X	
11	Corrijo los errores oportunos en cuanto al servicio que están requiriendo.			X				X					X	
	<b>Indicador 03: Actitud</b>													
12	Pongo esfuerzo para cumplir los objetivos de la empresa.			X				X					X	
13	Evito faltar al trabajo cuando realiza muchas actividades en un tiempo reducido.			X				X					X	
	<b>Dimensión 03: Técnicas de estimación</b>													
	<b>Indicador 01: Planificación</b>													
14	Constantemente realizo actividades con precisión y orden.			X				X					X	
15	Tengo una organización plena para realizar mis actividades laborales.			X				X					X	
16	Las tareas asignadas las realizo oportunamente.			X				X					X	
	<b>Indicador 02: Desenvolvimiento</b>													
17	Aprovecho las oportunidades que se presentan para poder emprender mis habilidades y experiencia.			X				X					X	
18	Considero que brindo un buen desempeño frente a mis actividades diarias			X				X					X	
	<b>Indicador 03: Control</b>													
19	Llevo un registro diario de las actividades establecidas por la organización.			X				X					X	
20	La empresa promueve la retroalimentación correcta.			X				X					X	

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Lino Gamarra Edgar

**DNI:** 326508776

**Especialidad del validador:**

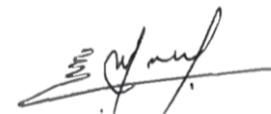
**13 de mayo de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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 dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## INSTRUMENTO

### Escala Likert de Empoderamiento de los Colaboradores

Edad: .....

Fecha: .....

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un **X** la alternativa que considere de acuerdo a su criterio en los siguientes casilleros:

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

N°	AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
1	Cumplo con los horarios de trabajo establecidos.					
2	Soy puntual en las reuniones eventuales.					
3	Cuando existen horas extras, tiendo a realizarlas.					
4	Pongo empeño por superar actividades dificultosas.					
5	Participo en las actividades de capacitación.					
6	Manejo un buen horario interno para realizar actividades laborales.					
7	Demuestro interés por desempeñarme y cumplir objetivos.					
8	Tiene la posibilidad de trabajar días no laborales con fines de alcanzar los objetivos de su puesto.					
9	Se queja cuando existe un alto trabajo pendiente.					
10	Me adapto con facilidad al ritmo laboral cuando éste sea dificultoso.					
11	Corrijo los errores oportunos en cuanto al servicio que están requiriendo.					
12	Pongo esfuerzo para cumplir los objetivos de la empresa.					
13	Evito faltar al trabajo cuando realiza muchas actividades en un tiempo reducido.					
14	Constantemente realizo actividades con precisión y orden.					
15	Tengo una organización plena para realizar mis actividades laborales.					
16	Las tareas asignadas las realizado oportunamente.					
17	Aprovecho las oportunidades que se presentan para poder emprender mis habilidades y experiencia.					
18	Considero que brindo un buen desempeño frente a mis actividades diarias.					
19	Llevo un registro diario de las actividades establecidas por la organización.					
20	La empresa promueve la retroalimentación correcta.					

*Gracias por completar el cuestionario*

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MGTR. MONTAÑEZ VEGA, ELMER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

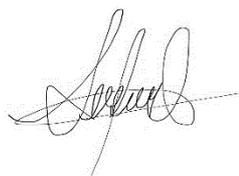
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Martel Cajas, Jeffrey Enrique  
D.N.I.: 77025494



---

Fernandez Avalos Sara Lizbeth  
D.N.I.: 74812634

## **Definición conceptual de la variable y dimensión**

### **I. Variable I : Incentivo Laboral**

Silva (2018) indicó que los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminen a el logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6).

#### **a. Dimensiones**

##### **i. Incentivos Monetarios**

El incentivo monetario o económico representa un estímulo para los ayudantes constantemente y una vez que sea empleado correctamente, asimismo, debería brindarse en el instante conveniente y en el tamaño idónea. (Silva, 2018, p. 6).

##### **ii. Trabajo en Equipo**

Se hacen en el entendido de recompensar a los trabajadores que laboran en un mismo departamento o área de la organización, involucra los esfuerzos compartidos, los cuales se brindan al conseguir una meta definida. (Silva, 2018, p. 6).

##### **iii. Incentivo de Responsabilidad**

Tradicionalmente se brindan a los ayudantes con elevados cargos ya que poseen más grandes compromisos y responsabilidades. (Silva, 2018, p. 6).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INCENTIVO LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Incentivo laboral</b>	Silva (2018) indicó que los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminen a el logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6)	La medición de esta variable se dará a través del cuestionario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítem.	<b>Incentivos Monetario</b>	<b>Recompensas por alcance de objetivos</b>	1,2	<b>Ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b>  <b>1=Nunca</b> <b>2=Casi nunca</b> <b>3= A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b> <b>5=Siempre</b>
				<b>Recompensa por desempeño excepcional</b>	3,4	
				<b>Bonos</b>	5,6	
			<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Metas logradas</b>	7,8	
				<b>Tiempo de atención</b>	9,10	
				<b>Trabajo colaborativo</b>	11,12	
				<b>Organización</b>	13,14	
			<b>Incentivo de responsabilidad</b>	<b>Compromiso</b>	15,16	
				<b>Fidelidad</b>	17,18	
				<b>Confianza</b>	19,20	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Incentivo Laboral

N °	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 01: Incentivos Monetario</b>													
	<b>Indicador 01: Recompensas por alcance de objetivos</b>													
1	La empresa otorga reconocimiento el mejor impulsador del mes.				X				X				X	
2	La empresa ofrece reconocimiento sobre las actividades eficientes.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Recompensa por desempeño excepcional</b>													
3	Tengo una buena remuneración por mi esfuerzo en mis actividades.				X				X				X	
4	Existen colaboradores que ganan más que usted con bajo rendimiento.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Bonos</b>													
5	La empresa promueve beneficio económico para mis estudios.				X				X				X	
6	Mi bonificación tiene relación con mi eficiencia laboral.				X				X				X	
	<b>Dimensión 02: Trabajo en equipo</b>													
	<b>Indicador 01: Metas logradas</b>													
7	Comparto con mis compañeros estrategias de mejora.				X				X				X	
8	Cuando evidencio alguna situación dificultosa, interactúo con mis compañeros para hallar la solución.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Tiempo de atención</b>													
9	Dedico transparencia frente a los clientes.				X				X				X	

10	Brindo un alto rendimiento al momento de atender al público.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Trabajo colaborativo</b>													
11	Dialogo constantemente con sus compañeros.				X				X				X	
12	Genero un buen dialogo entre mis compañeros.				X				X				X	
	<b>Indicador 04: Organización</b>													
13	Tengo libertad en aportar ideas en mi grupo de trabajo.				X				X				X	
14	La empresa fomenta un ambiente solido en los climas laborales.				X				X				X	
	<b>Dimensión 03: Incentivo de responsabilidad</b>													
	<b>Indicador 01: Compromiso</b>													
15	Participó activamente en las soluciones a los problemas laborales.				X				X				X	
16	La entidad me otorga capacitaciones para la mejora de la actividad laboral.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Fidelidad</b>													
17	Soy consciente de los actos a realizar para ser reconocido por la empresa				X				X				X	
18	Participo en las mejoras de las actividades propias del puesto.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Confianza</b>													
19	El gerente valora el trabajo que realizo.				X				X				X	
20	La empresa le brinda la oportunidad de una autoridad formal.				X				X				X	

INSTRUMENTO

**Escala Likert de Incentivo Laboral**

Edad: .....

Fecha: .....

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un **X** la alternativa que considere de acuerdo a su criterio en los siguientes casilleros:

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

N°	AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
1	La empresa otorga reconocimiento el mejor impulsador del mes.					
2	La empresa ofrece reconocimiento sobre las actividades eficientes.					
3	Tengo una buena remuneración por mi esfuerzo en mis actividades.					
4	Existen colaboradores que ganan más que usted con bajo rendimiento.					
5	La empresa promueve beneficio económico para mis estudios.					
6	Mi bonificación tiene relación con mi eficiencia laboral.					
7	Comparto con mis compañeros estrategias de mejora.					
8	Cuando evidencio alguna situación dificultosa, interactúo con mis compañeros para hallar la solución.					
9	Dedico transparencia frente a los clientes.					
10	Brindo un alto rendimiento al momento de atender al público.					
11	Dialogo constantemente con sus compañeros.					
12	Genero un buen dialogo entre mis compañeros.					
13	Tengo libertad en aportar ideas en mi grupo de trabajo.					
14	La empresa fomenta un ambiente solido en los climas laborales.					
15	Participó activamente en las soluciones a los problemas laborales.					
16	La entidad me otorga capacitaciones para la mejora de la actividad laboral.					
17	Soy consciente de los actos a realizar para ser reconocido por la empresa.					
18	Participo en las mejoras de las actividades propias del puesto.					
19	El gerente valora el trabajo que realizo.					
20	La empresa le brinda la oportunidad de una autoridad formal.					

*Gracias por completar el cuestionario*

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MGTR. MONTAÑEZ VEGA, ELMER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



---

Martel Cajas, Jeffrey Enrique  
D.N.I.: 77025494



---

Fernandez Avalos Sara Lizbeth  
D.N.I.: 74812634

## **Definición conceptual de la variable y dimensión**

### **I. Variable II : Empoderamiento de los colaboradores**

Hernández (2018) mencionó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14).

#### **a. Dimensiones**

##### **i. Propósito de Evaluación**

Nos da a conocer cuán desarrollados están los colaboradores para ejercer en la empresa. (Hernández, 2018, p. 14).

##### **ii. Determinación de Desempeño**

De cierta manera cuando una persona enfrenta una situación de manera juiciosa, propone un buen desempeño hacia la actividad. (Hernández, 2018, p. 14).

##### **iii. Técnicas de Estimación**

Estimar cierta situación y actividad es una pieza clave para que se considere en qué nivel de desempeño se encuentra el recurso interno de una persona. (Hernández, 2018, p. 14).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Empoderamiento de los colaboradores</b>	Hernández (2018) mencionó que es fundamental para que una empresa pueda lograr su misión y compromiso con un buen rendimiento en el tiempo estimado. De esta manera las empresas tienden a generar una alta rentabilidad al ver el gran desempeño de sus colaboradores con el compromiso hacia ellos (p. 14)	La medición de esta variable se dará a través del cuestionario de la variable empoderamiento del colaborador, siendo las siguientes dimensiones: Propósito de evaluación, determinación de desempeño y técnicas de estimación, considerando que será medida mediante la escala de Likert de 20 preguntas y 5 ítem.	<b>Propósito de evaluación</b>	<b>Compromiso laboral</b>	1,2,3	<b>Ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b>  <b>1=Nunca</b> <b>2=Casi nunca</b> <b>3= A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b> <b>5=Siempre</b>
				<b>Recopilación de información</b>	4,5	
				<b>Organización personal</b>	6,7	
			<b>Determinación de desempeño</b>	<b>Rendimiento</b>	8,9	
				<b>Conducta</b>	10,11	
				<b>Actitud</b>	12,13	
			<b>Técnicas de estimación</b>	<b>Planificación</b>	14,15,16	
				<b>Desenvolvimiento</b>	17,18	
				<b>Control</b>	19,20	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Empoderamiento de los Colaboradores

N °	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Dimensión 01: Propósito de evaluación</b>													
	<b>Indicador 01: Compromiso laboral</b>													
1	Cumplo con los horarios de trabajo establecidos.				X				X				X	
2	Soy puntual en las reuniones eventuales.				X				X				X	
3	Cuando existen horas extras, tiendo a realizarlas.				X				X				X	
	<b>Indicador 02: Recopilación de información</b>													
4	Pongo empeño por superar actividades difíciles.				X				X				X	
5	Participo en las actividades de capacitación.				X				X				X	
	<b>Indicador 03: Organización personal</b>													
6	Manejo un buen horario interno para realizar actividades laborales.				X				X				X	
7	Demuestro interés por desempeñarme y cumplir objetivos.				X				X				X	
	<b>Dimensión 02: Determinación de desempeño</b>													
	<b>Indicador 01: Rendimiento</b>													
8	Tiene la posibilidad de trabajar días no laborales con fines de alcanzar los objetivos de su puesto.				X				X				X	
9	Se queja cuando existe un alto trabajo pendiente.				X				X				X	

	<b>Indicador 02: Conducta</b>													
10	Me adapto con facilidad al ritmo laboral cuando éste sea dificultoso.			X				X				X		
11	Corrijo los errores oportunos en cuanto al servicio que están requiriendo.			X				X				X		
	<b>Indicador 03: Actitud</b>													
12	Pongo esfuerzo para cumplir los objetivos de la empresa.			X				X				X		
13	Evito faltar al trabajo cuando realiza muchas actividades en un tiempo reducido.			X				X				X		
	<b>Dimensión 03: Técnicas de estimación</b>													
	<b>Indicador 01: Planificación</b>													
14	Constantemente realizo actividades con precisión y orden.			X				X				X		
15	Tengo una organización plena para realizar mis actividades laborales.			X				X				X		
16	Las tareas asignadas las realizo oportunamente.			X				X				X		
	<b>Indicador 02: Desenvolvimiento</b>													
17	Aprovecho las oportunidades que se presentan para poder emprender mis habilidades y experiencia.			X				X				X		
18	Considero que brindo un buen desempeño frente a mis actividades diarias			X				X				X		
	<b>Indicador 03: Control</b>													
19	Llevo un registro diario de las actividades establecidas por la organización.			X				X				X		
20	La empresa promueve la retroalimentación correcta.			X				X				X		

## INSTRUMENTO

### Escala Likert de Empoderamiento de los Colaboradores

Edad: .....

Fecha: .....

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un **X** la alternativa que considere de acuerdo a su criterio en los siguientes casilleros:

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

N°	AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
1	Cumplo con los horarios de trabajo establecidos.					
2	Soy puntual en las reuniones eventuales.					
3	Cuando existen horas extras, tiendo a realizarlas.					
4	Pongo empeño por superar actividades dificultosas.					
5	Participo en las actividades de capacitación.					
6	Manejo un buen horario interno para realizar actividades laborales.					
7	Demuestro interés por desempeñarme y cumplir objetivos.					
8	Tiene la posibilidad de trabajar días no laborales con fines de alcanzar los objetivos de su puesto.					
9	Se queja cuando existe un alto trabajo pendiente.					
10	Me adapto con facilidad al ritmo laboral cuando éste sea dificultoso.					
11	Corrijo los errores oportunos en cuanto al servicio que están requiriendo.					
12	Pongo esfuerzo para cumplir los objetivos de la empresa.					
13	Evito faltar al trabajo cuando realiza muchas actividades en un tiempo reducido.					
14	Constantemente realizo actividades con precisión y orden.					
15	Tengo una organización plena para realizar mis actividades laborales.					
16	Las tareas asignadas las realizado oportunamente.					
17	Aprovecho las oportunidades que se presentan para poder emprender mis habilidades y experiencia.					
18	Considero que brindo un buen desempeño frente a mis actividades diarias.					
19	Llevo un registro diario de las actividades establecidas por la organización.					
20	La empresa promueve la retroalimentación correcta.					

*Gracias por completar el cuestionario*

**ANEXO 8** Registro de artículos científicos

Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 1	Financial incentives to work: A quasi-experimental analysis of in-work cash benefits for single mothers. <i>International Journal of Social Welfare</i> , 26(1), 21–36.	Achdut, N.	2017
AC 2	Pay to Quit and Team Incentives. <i>Journal of the European Economic Association</i> , 18(2), 964–1008.	Au, P. H.	2020
AC 3	Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? <i>Revista Interamericana De Psicología Ocupacional</i> , 34(2), 108-119.	Bedoya, L. M. G., & Poveda, L. F. F.	2015
AC 4	Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. <i>Enfermería Global</i> , 17(2), 304-324	Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M. I., Escudero-Fernández, L., & Martínez-Roche, M. E.	2018
AC 5	Self-organized structures, control hierarchy and information processing. <i>Dimensión Empresarial</i> , 16(1), 117-134.	Castro-Acevedo, P., & Luz Esperanza Bohórquez Arévalo.	2017

AC 6	La profesionalización de los educadores deportivos en prisiones europeas. Revista Internacional De Medicina y Ciencias De La Actividad Fisica y Del Deporte, 17(66), 205-223.	Devís-Devís, J., Martos-García, D., Valencia-Peris, A., & Peiró-Velert, C.	2017
AC 7	Company towns: Arquitectura y paternalismo. de la compagnie royale asturienne des mines a cristalería española. Estoa, 7(12), 123-135.	García, N. T.	2018
AC 8	Team Incentives and Bonus Floors in Relational Contracts. Accounting Review, 95(6), 181–212.	Glover, J. C., & Xue, H.	2020
AC 9	Work Incentives at the Extensive and Intensive Margin in Europe: The Role of Taxes, Benefits and Population Characteristics. Social Indicators Research, 152(2), 705–778.	Jara, H. X., Gasior, K., & Makovec, M	2020
AC 10	Imaginarios urbanos y prácticas laborales en los comerciantes de la vía pública del centro histórico de querétaro. Andamios, 15(38), 91.	José Luis Gayosso Ramírez	2018
AC 11	Money also is sunny in a retiree's world: financial incentives and work after retirement. 55(1), 1–21.	Lorenz, S., & Zwick, T.	2021
AC 12	Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Revista Acta universitaria, 29, 1-10.	Madero, S. M.	2020

AC 13	Advertising, incentives, and the upsell: how advertising differentially moderates customer- vs. retailer-directed price incentives' impact on consumers' preferences for premium products. <i>Journal of the Academy of Marketing Science</i> , 49(6), 1043–1064.	Miller, C. J., Brannon, D. C., Salas, J., & Troncoza, M.	2021
AC 14	Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado: Revisión sistemática. <i>Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica</i> , 40(3), 256-265.	Morales-Matute, M., Mesa-Cano, I., Ramírez-Coronel, A. A., & Pesántez-Calle, M. F.	2021
AC 15	Taxes and the Incentive to Work under Flat and Progressive Tax Systems in Slovakia. <i>Economics &amp; Sociology</i> , 14(2), 40–55.	Nadirov, O., Dehning, B., & Pavelkova, D	2021
AC 16	Effects of tourist guides' personal traits on job attitude and job satisfaction: a study in turkey. <i>Podium</i> , 8(3), 364-381.	Pelit, E., & Kabakulak, A.	2019
AC 17	Mitigating the Adverse Effect of Monetary Incentives on Voluntary Contributions Online. <i>Journal of Management Information Systems</i> , 38(1), 82–107.	Qiao, D., Lee, S.-Y., Whinston, A. B., & Wei, Q.	2021
AC 18	Aplicación de modelos de elección discreta regularizados para el análisis de los determinantes del consumo cultural en Colombia: El caso de los bienes del patrimonio cultural. <i>Nova Economia</i> , 30(1), 37-68.	Ramírez, A., David Ramos, & Monsalve, N. E. E	2020
AC 19	Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. <i>Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones</i> , 35(3), 195-205.	Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L.	2019
AC 20	Evaluación del desempeño por el método de 360 grados y por factores de evaluación en una empresa mexicana. <i>Publicaciones De La Facultad De Educacion y Humanidades Del Campus De Melilla</i> , 46, 13-29.	Sapién-Aguilar, A. L., María del Carmen Gutiérrez-Diez, Piñón-	2016

		Howlet, L. C., & Araiza-Zapata, P	
AC 21	Team Incentives under Moral and Altruistic Preferences: Which Team to Choose? <i>Games (20734336)</i> , 8(3), 37.	Sarkisian, R.	2017
AC 22	The impact of work incentives benefits counseling on employment outcomes of transition-age youth receiving Supplemental Security Income (SSI) benefits. <i>Journal of Vocational Rehabilitation</i> , 51(2), 127–136.	Schlegelmilch, A., Roskowski, M., Anderson, C., Hartman, E., Decker-Maurer, H., Golden, T. P., & Anderson, C. A.	2019
AC 23	Using geometry-based metrics as part of fitness-for-purpose evaluations of 3d city models. <i>Isprs Annals of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences</i> , Iv-2/w1, 129-136.	Wong, K., & Ellul, C	2016
AC 24	Percepción de la evaluación en estudiantes y docentes del programa de fisioterapia. <i>Praxis &amp; Saber</i> , 10(22), 289-308.	Zoraya & Lara.	2019

**ANEXO 9** Revisión de artículos científicos en la base de datos indizados

Artículo Científico	Número de registro	Indizados	Año
AC 1	doi: <a href="https://doi.org/10.1111/ijsw.12216">https://doi.org/10.1111/ijsw.12216</a>	Web of Science	2017
AC 2	doi: <a href="https://doi.org/10.1093/jeea/jvz011">https://doi.org/10.1093/jeea/jvz011</a>	Web of Science	2020
AC 3	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v34n2a04">http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v34n2a04</a> <a href="https://search.proquest.com/docview/2331377518?accountid=37408">https://search.proquest.com/docview/2331377518?accountid=37408</a>	Web of Science	2015
AC 4	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251">http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251</a>	Web of Science	2018
AC 5	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1483">http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1483</a>	Web of Science	2017
AC 6	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.15366/rimcafd2017.66.001">http://dx.doi.org/10.15366/rimcafd2017.66.001</a>	Web of Science	2017
AC 7	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.18537/est.v007.n012.a11">http://dx.doi.org/10.18537/est.v007.n012.a11</a>	Web of Science	2018
AC 8	doi: <a href="https://doi.org/10.2308/tar-2016-0630">https://doi.org/10.2308/tar-2016-0630</a>	Web of Science	2020
AC 9	doi: <a href="https://doi.org/10.1007/s11205-020-02462-0">https://doi.org/10.1007/s11205-020-02462-0</a>	Web of Science	2020
AC 10	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.29092/uacm.v15i38.653">http://dx.doi.org/10.29092/uacm.v15i38.653</a>	Web of Science	2018
AC 11	doi: <a href="https://doi.org/10.1186/s12651-021-00304-1">https://doi.org/10.1186/s12651-021-00304-1</a>	Web of Science	2021
AC 12	doi: <a href="https://doi.org/10.15174/au.2019.2153">https://doi.org/10.15174/au.2019.2153</a>	Web of Science	2020
AC 13	doi: <a href="https://doi.org/10.1007/s11747-021-00791-1">https://doi.org/10.1007/s11747-021-00791-1</a>	Web of Science	2021

AC 14	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.5039424">http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.5039424</a>	Web of Science	2021
AC 15	doi: <a href="https://doi.org/10.14254/2071-789X.2021/14-2/2">https://doi.org/10.14254/2071-789X.2021/14-2/2</a>	Web of Science	2021
AC 16	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.5585/podium.v8i3.13165">http://dx.doi.org/10.5585/podium.v8i3.13165</a>	Web of Science	2019
AC 17	doi: <a href="https://doi.org/10.1080/07421222.2021.1870385">https://doi.org/10.1080/07421222.2021.1870385</a>	Web of Science	2021
AC 18	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.1590/0103-6351/4659">http://dx.doi.org/10.1590/0103-6351/4659</a>	Web of Science	2020
AC 19	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21">http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21</a>	Web of Science	2019
AC 20	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.30827/publicaciones.v46i0.5794">http://dx.doi.org/10.30827/publicaciones.v46i0.5794</a>	Web of Science	2016
AC 21	doi: <a href="https://doi.org/10.3390/g8030037">https://doi.org/10.3390/g8030037</a>	Web of Science	2017
AC 22	doi: <a href="https://doi.org/10.3233/JVR-191032">https://doi.org/10.3233/JVR-191032</a>	Web of Science	2019
AC 23	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.5194/isprs-annals-IV-2-W1-129-2016">http://dx.doi.org/10.5194/isprs-annals-IV-2-W1-129-2016</a>	Web of Science	2016
AC 24	doi: <a href="http://dx.doi.org/10.19053/22160159.v10.n22.2019.7873">http://dx.doi.org/10.19053/22160159.v10.n22.2019.7873</a>	Web of Science	2019

**ANEXO 10** FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

*Martes, 10 de mayo de 2022*

Señores

*Escuela de Administración de empresas*

*Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte*

A través del presente, **Carlos Cari Chamorro** identificado (a) con DNI N° **43228784** representante de la empresa/institución **Banco de Crédito del Perú** con el cargo de **Supervisor** me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) *Fernandez Avalos, Sara Lizbeth*

b) *Martel Cajas, Jeffrey Enrique*

*Están autorizadas para:*

a) *Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada El incentivo laboral y el empoderamiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Puente Piedra, 2022*

b) Si  No

c) *Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación*

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos César Carl Ch.', is written over a horizontal dotted line.

Firma y Sello

Nombre y Apellidos..... **Carlos César Carl Ch.**  
Supervisor de Agencia.....  
Cargo..... **DNI 43228784 / MAT 509528**  
División de Canales de Atención