



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Incentivos Laborales Y Rendimiento De Los Colaboradores De
Las Agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bach. Severino Tábara Wendy Ghianny (0000-0003-0453-6817)

ASESORA:

Mgtr. Gómez Zúñiga Cecilia Paula Luisa (0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión
de Organizaciones

Piura – Perú

2021

Dedicatoria

A mi padre Wander, que desde el cielo me envía fortaleza y me ayuda a seguir cumpliendo mis objetivos.

A mi madre Gloria y mis hermanas Cinthia, Krystie, Lady y Dahriana que me motivan siempre a no rendirme.

A mis sobrinos Ivanna, Francisco, Fabiano, Luciano, Romina, Victoria y Wander, que quiero ser su modelo a seguir y cumplir sus sueños.

Con el soporte de mi familia y Dios Padre. ¡LO LOGRÉ!

Agradecimiento

Agradezco a mi madre Gloria y mi padre Wander que en todo momento me han dado su apoyo, me orientaron con sus conocimientos y me tuvieron paciencia para explicarme, no los defraudé y están felices con mis logros.

A mi familia, mis docentes, mi jefe, mis compañeros de trabajo, a todo el conjunto de personas que contribuyeron con un granito de arena, todo sumó.

¡Reto cumplido!

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	8
3.2. Variables, Operacionalización	8
3.3 Población y Muestra	8
3.4 Técnicas e Instrumentos	9
3.5 Procedimientos	10
3.6 Métodos de Análisis.....	10
IV. RESULTADOS	12
4.1 Informe de Aplicación del Cuestionario.....	11
4.2 Informe de Aplicación de la Entrevista.....	21
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
ANEXOS	29

Índice de Tablas

Tabla 1. Muestra Censal	10
Tabla 2. Nivel alcanzado en los incentivos laborales	13
Tabla 3: Nivel de rendimiento de los colaboradores	14
Figura 1: Relación entre rendimiento de los colaboradores y los incentivos laborales	14
Tabla 4: Correlación entre los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores	15
Figura 2: Relación entre el rendimiento de los colaboradores y los incentivos económicos.....	16
Tabla 5: Correlación entre los incentivos económicos y el rendimiento de los colaboradores.....	16
Figura 3: Relación entre el rendimiento de los colaboradores y los incentivos no económicos	17
Tabla 6: Correlación entre los incentivos no económicos y el rendimiento de los colaboradores	18
Tabla 7: Frecuencia con la que los colaboradores consideran se cumplen los incentivos laborales	18
Tabla 8: Frecuencia con la que los colaboradores cumplen con los aspectos del rendimiento	20

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación de los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de la agencia Interbank Talara y Tumbes, estuvo enfocada al cumplimiento de dicho objetivo. El nivel de investigación fue correlacional y el diseño fue no experimental y descriptiva y como enfoque fue cuantitativo. La muestra fue censal y estuvo conformada por 30 colaboradores de las agencias Talara y Tumbes, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista; y como instrumentos se empleó el cuestionario y guía de entrevista. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach. La hipótesis general afirmó que sí existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de la agencia, y que estos a su vez le dan más valor a los incentivos económicos que a los incentivos no económicos, que ofrece la empresa, pues al recibir mejores incentivos económicos se mantienen con un mejor rendimiento.

Palabras claves: Incentivos laborales, Rendimiento, Incentivos Económicos, Incentivos No Económicos

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship of the work incentives and the performance of the collaborators of the Interbank Talara y Tumbes agency, it was focused on the fulfillment of said objective. The research level was correlational and the design was non-experimental and descriptive and as an approach it was quantitative. The sample was census and was made up of 30 collaborators from the Talara and Tumbes agencies. The techniques used were the survey and the interview; and the questionnaire and interview guide were used as instruments. For the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha was used. The general hypothesis affirmed that there is a significant relationship between work incentives and the performance of the agency's collaborators, and that these in turn give more value to economic incentives than to non-economic incentives offered by the company, because by receiving better economic incentives they maintain a better performance.

Keywords: Labor Incentives, Performance, Economic Incentives, Non-Economic Incentives

I. INTRODUCCIÓN

Hoy más que nunca en toda empresa u organización, es necesario que el rendimiento de los trabajadores sea de manera eficiente y eficaz para que la organización en su totalidad, llegue a lograr sus objetivos y metas y por ende alcanzar la rentabilidad esperada. Es necesario recalcar que los trabajadores de las organizaciones, buscan siempre motivación y estimularse de alguna manera, para que se logre alcanzar dichos objetivos.

El Banco Internacional del Perú, comúnmente conocido como Interbank, es uno de los bancos mejores posicionados a nivel nacional y es por ello que busca siempre brindar un servicio de calidad tanto a clientes y colaboradores.

En Interbank, la vocación de servicio es uno de los valores que los representa, y es por ello que si el colaborador no se siente cómodo o a gusto con los incentivos otorgados por la empresa, se deduce que no realizará de manera eficiente y eficaz sus labores dentro de su puesto de trabajo.

Y así, es como es necesario determinar las características que tienen los incentivos laborales en los colaboradores de la agencia Interbank Talara y Tumbes; y además, determinar las características que tiene el rendimiento en los colaboradores de la misma agencia.

La organización sea cual sea su naturaleza, debe valorizar y tener conocimiento de cómo administrar el recurso humano con el que cuenta de manera eficiente, debido a que el éxito de las organizaciones tiene origen en el talento humano con el que esta cuenta y siempre será importante en el logro y cumplimiento de sus metas.

Según García y Patjane, 2014, los incentivos son bonificaciones extras que se perciben fuera del salario, ya que buscan impulsar al trabajador a dar un mejor rendimiento en sus labores y brindarles un ambiente conveniente para el cumplimiento de las mismas. El fin más importante de los incentivos laborales, es producir una ganancia adicional por un gran desenvolvimiento y trabajo eficaz de los trabajadores. Los incentivos son un elemento que le permitirán a la empresa, captar talento eficaz y eficiente, no hay duda que es una causa por la que los trabajadores determinan elegir y/o permanecer en una organización, revista RANDSTAD, México, 2020.

Según Martínez 2018, en la revista RR HH Digital, en su artículo titulado La clave para retener el talento en las empresas; hace referencia que existen empresas que ajustan sus actividades u objetivos para ser competitivos en un ambiente de constantes cambios, prefiriendo motivar con frecuencia a sus colaboradores a hacer una tarea notable, cuyo progreso demuestre su empeño para cumplir con las responsabilidades que se le asignen, comenzando acciones innovadoras que afirmen acelerar el avance en las operaciones, con el propósito de asignar resultados eficientes que orienten a mejorar la calidad de sus productos o servicios, consintiendo lograr los metas laborales.

Según el blog Asociación Mexicana de Franquicias, en Septiembre de 2019 en su artículo sobre los Incentivos Laborales divide a los incentivos laborales en 3 tipos: Incentivos Financieros: Vienen con una bonificación especial o con algún aumento de sueldo, de igual forma existen bonificaciones económicas que favorecen al colaborador por igual; Incentivos Motivacionales: aceptar el esfuerzo laboral, felicitarlo por su trabajo y pedirle sugerencias en cuanto plan a realizar, son la mejor manera de realizar esta acción que motive al trabajador; Incentivos que apuesten por el bienestar: Debido al cansancio y al estrés que acumula paulatinamente el trabajador, es importante contar con horarios flexibles y un tiempo de descanso para así cuidar la salud física, mental y emocional de los trabajadores.

Así mismo, Patiño 2018, en una entrevista para el Diario Expreso, menciona que en el Perú en una investigación que realizó en el año 2016 dio como resultado que el 50% de los trabajadores recibe mensualmente un importe menor al sueldo mínimo, el 20% está en planilla y de estos solo el 5% recibe beneficios de acuerdo a ley. Debido a esto se aumentó el salario mínimo y la nueva modalidad de experiencias reales de trabajo, buscar que jóvenes con carreras técnicas practiquen en las empresas con el propósito de que si resulta competente, este pueda obtener un contrato como cualquier otro profesional dentro de la organización.

En las agencias Interbank de Talara y Tumbes, la cantidad de incentivos laborales no son suficientes para mejorar el rendimiento de las agencias antes mencionadas, ya que las comisiones que se les otorgan son en base a la cantidad de clientes que desembolsen créditos, accedan a una tarjeta de crédito, depositen sus ahorros ya sea en cuentas de ahorros o en fondos a largo o mediano plazo; a su vez, los colaboradores sienten que por la cantidad de horas trabajadas los incentivos que

reciben mes a mes son pocos. Cuando inició el tema de pandemia, no se les otorgó algún incentivo adicional como lo hicieron otras instituciones, al contrario, las comisiones disminuyeron, pues la mayoría de clientes no aceptaba sacar créditos, porque muchas personas perdieron sus trabajos.

Es aquí donde surge la pregunta y se determina como problema general: ¿Qué relación existe entre los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de las agencias de Interbank Talara y Tumbes, 2021?, y como problemas específicos: ¿De qué manera los incentivos económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?, ¿Cuál es la relación de los incentivos no económicos con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?, ¿Qué características tienen los incentivos laborales en los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?, ¿Qué características tiene el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?

Esta investigación tiene una justificación económica debido que a mayores incentivos mejor será el rendimiento de los colaboradores y por ende mejor y mayor serán las ventas e ingresos tanto de la organización como para el colaborador., siendo este determinado por el grado de incentivos que se les pueda brindar. Justificación práctica, debido a que existe la necesidad de mejorar el nivel de rendimiento de los colaboradores, a través de los incentivos laborales que estos perciban, se desarrolla para conocer el nivel de rendimiento de los trabajadores de esta organización

Esta investigación centra su objetivo principal en determinar la relación que existe entre los incentivos laborales (incentivos económicos y no económicos) y el rendimiento de los colaboradores de la agencia Interbank Talara y Tumbes, 2021; puesto que en estos últimos dos años dada la coyuntura, los bancos, principalmente los colaboradores se han visto afectados no solo económicamente si no emocionalmente, puesto que los incentivos (económicos y no económicos) percibidos antes de pandemia eran mayores y mejores a los que actualmente se encuentran recibiendo. Y como objetivos específicos: Medir la relación de los incentivos económicos con el rendimiento de los colaboradores en la agencia Talara y Tumbes, 2021, Medir la relación de los incentivos no económicos con el rendimiento de los colaboradores en la agencia Talara y Tumbes, 2021, Determinar las características que tienen los incentivos laborales en los colaboradores de la agencia Interbank

Talara y Tumbes, 2021, Determinar las características que tiene el rendimiento de los colaboradores de la agencia Interbank Talara y Tumbes, 2021

Y la hipótesis general de la presente investigación es: Existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de la agencia Interbank en Talara y Tumbes, 2021, y como hipótesis específicas: Los incentivos económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores en la agencia Talara y Tumbes en 2021, Los incentivos no económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores en la agencia Talara y Tumbes, 2021, Las características que tienen los incentivos laborales en los colaboradores se relacionan directamente con el rendimiento de estos.

II. MARCO TEÓRICO

De manera internacional, Satey (2014), en su tesis para obtener el título profesional en Psicología Industrial y Organizacional, titulada *Incentivos Laborales y Clima Organizacional (estudio realizado con el personal de la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial) – Guatemala*; El objetivo principal de esta investigación fue indicar cómo inciden los incentivos laborales en el clima organizacional en el área administrativa del Organismo Judicial, y como objetivos específicos identificar los incentivos que se emplean a los trabajadores, determinar el clima organizacional que posee el área administrativa. Se obtuvo como conclusión que: Sí existe relación entre los incentivos laborales y el clima organizacional, pues los incentivos fomentan la motivación en los trabajadores, lo que se relaciona con el lugar en el que realizan sus actividades.

En el artículo titulado *Motivación e Incentivos Laborales: Caso Elmer's Chocolate*, de la *Universidad Santo Tomás de Colombia*, que tiene por autor a Pérez (2017), indica que el incentivo laboral es una recompensa que se recibe por haber realizado una actividad que desea quien ofrece el incentivo, muy aparte de obtener una retribución económica los colaboradores necesitan otro tipo de motivación y es aquí en donde podemos hacer referencia a que existen dos tipos de incentivos: los financieros y no financieros. El objetivo principal del estudio, es conocer los métodos estratégicos que se utilizan en Recursos Humanos de la empresa. Y como uno de los objetivos específicos tiene mencionar nuevas estrategias de motivación e incentivos laborales, mencionar los antecedentes históricos de la motivación e incentivos laborales y su contribución a la administración actual.

Según Aguilar y Ortiz, en su tesis para obtener el grado de Ingenieras Comerciales, de la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador, titulada *Análisis de Incentivos Laborales Y Su Influencia En El Desempeño De Los Empleados De La Empresa De Electrodomésticos MARCIMEX S.A De La Ciudad De Milagro*, en la que precisa que la relación laboral debe ser sincera y que inspire confianza, y que los incentivos económicos no son la manera en la que se solucionan los inconvenientes que tienen que ver con la productividad, debido a que hay diversos factores que influyen en el rendimiento de los trabajadores. Esta tesis, tuvo por objetivo principal determinar la influencia que ejercen los incentivos laborales en el desempeño de los

empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A de la ciudad de Milagro.

A nivel Nacional, Altamirano (2015), en su tesis de pregrado titulada *Los Incentivos Laborales Y El Desempeño De Los Trabajadores De Seciel Norte SAC 2015 – Universidad Nacional de Trujillo UNT – Trujillo*, concluyó que los incentivos tienen un efecto positivo en el desempeño de los trabajadores, destacando además que prefieren que estos sean económicos y con respecto al desenvolvimiento en sus actividades, los empleados tienen habilidades y experiencias que se muestran en nivel medio, su comportamiento y su desenvolvimiento son aceptables. Dicha investigación tiene por objetivo general determinar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño de los trabajadores de SECIEL NORTE; y por objetivos específicos: determinar el nivel de desempeño de los trabajadores, especificar la satisfacción laboral, determinar las necesidades más importantes. Se concluyó que: Los incentivos sí influyen y son importantes en el cumplimiento del colaborador pues a este le importa ser reconocido por su buen desenvolvimiento en el trabajo.

Los incentivos laborales: aumento salarial, estabilidad laboral, entre otros; son ciertas características con las deben contar cualquier empresa para mejorar el rendimiento de sus colaboradores y en consecuencia el de la organización, así lo indicaron Leyva y Cabanillas (2018), en su tesis titulada *Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del área de cobranza, de la empresa financiera Mi Banco en Cajamarca*. Este estudio tuvo como objetivo principal determinar la manera en que los incentivos laborales influyen en el rendimiento de los colaboradores en la entidad bancaria; y como objetivos específicos determinar como el sueldo influye en el rendimiento de los trabajadores de la entidad financiera, determinar la manera en que los bonos influyen en el rendimiento de los colaboradores de la empresa.

Así mismo, Guzmán (2019), en la tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública *Los Incentivos Laborales Y El Desempeño Laboral En Los Trabajadores De La Sociedad De Beneficencia Pública De Catacaos*, teniendo como objetivo principal conocer cómo se relacionan los incentivos laborales recibidos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos; y como objetivos específicos: Determinar el desempeño de los trabajadores, establecer si la estabilidad laboral impacta en las actividades eficaces

de los trabajadores, señalar si el desarrollo de carrera impacta en el desempeño laboral de los trabajadores; y se llega a la conclusión que si el empleador distingue al trabajador y le da motivación ya sea económica o no económica, el trabajador se sentirá feliz, realizará y cumplirá las metas u objetivos que se le otorguen tanto de manera personal como de manera global en la institución.

A nivel local, Carrillo y Sandoval (2016), en su tesis titulada *Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores de los establecimientos de Hospedaje del Distrito Tumbes*, para obtener el título profesional de licenciados en Administración, tiene como objetivo general: Señalar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospedaje en Tumbes; en los objetivos específicos: Explicar de qué manera se utilizan los factores motivacionales en los hospedajes de Tumbes, comprender como se emplean los factores motivacionales intrínsecos en los establecimientos de hospedajes del distrito Tumbes, identificar los factores de desempeño laboral que se presentan en los establecimientos de hospedaje del distrito de Tumbes. Y concluyó que: La motivación y el desempeño laboral son positivos siempre y cuando exista el ambiente adecuado para realizar una apropiada utilidad de equipos e instrumentos, pues así la gran parte de trabajadores realizan sus actividades de manera más eficaz y eficiente.

Suarez (2017), en su tesis *Caracterización del Desempeño Laboral y la Competitividad en las MYPES del Sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017* hace referencia que el desempeño laboral depende de varios factores, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos que tiene cada trabajador y pueda adaptar y mostrar en el desenvolvimiento de su trabajo. Y su objetivo general es conocer las características del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas; como objetivos específicos: Precisar los elementos del desempeño laboral, describir los factores del desempeño laboral, conocer las ventajas y desventajas de la competencia. En dicha investigación, se llegó a la conclusión de que los criterios de desempeño laboral y la motivación que reciba el personal son claves para obtener buenos resultados y el cumplimiento de metas que se tiene tanto personal como a nivel de toda la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación: Correlacional y diseño descriptiva, busca medir y describir el nivel de relación existente entre las dos variables de estudio.

Tiene como diseño no experimental y transversal, porque no se manipularán las variables y se observará el comportamiento de estas, en su contexto natural y se recoge la información en un solo momento.

3.2. Variables, Operacionalización

3.2.1 Incentivos Laborales:

El concepto de incentivo laboral nació como carácter pecuniario, en los últimos tiempos ha agrandado su significancia. Hoy día tiene que ver con cualquier recompensa, económica o no económica, que se le otorga a un trabajador con el propósito de que aumente su producción. (Opere, 2020)

3.2.2 Rendimiento De Los Colaboradores:

El rendimiento de los colaboradores es la producción de los trabajadores y la calidad al realizar sus actividades dentro de la organización, y se considera que la suma de dichos factores es fundamental para que cualquier negocio crezca y supere a la competencia.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Hace referencia al conjunto de elementos que se requiere investigar, estos elementos pueden ser objetos, situaciones o grupo de personas.

Para efectos de la presente investigación se tuvo una cantidad establecida 30 personas colaboradores del Banco Interbank en Talara y Tumbes.

3.3.2 Muestra Censal

Una muestra es una parte de una totalidad que ayudará a determinar las características, factores en común o factores que los diferencian entre sí, etc.

Para el caso de esta investigación se trabajó con una muestra censal de 30 colaboradores.

Tabla 1. Muestra Censal

No.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Gerentes de Tienda	02
2	Gerentes Asistentes	02
3	Back Office	03
4	RF - Plataformas	05
5	RF - Counter	14
6	Gestores de Convenios	02
7	Lobby Leader	02
Total		30

3.3.3 Unidad de Análisis

Fue representada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú – Interbank de Talara y Tumbes, conformada por gerentes de tienda, gerentes asistentes, gestores de convenios, representantes financieros, back office, lobby leader.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

Encuestas: Son una forma de investigar y resumir datos, esta herramienta sirve para conseguir información de personas sobre diversos temas. Tienen diversos fines y se pueden realizar de distintas formas, esto va a depender de la metodología que se elija y los objetivos que se quieran lograr.

En esta investigación se ejecutará una encuesta con el fin de llevar a cabo la reunir datos cuantitativos con el propósito de saber la problemática, opiniones y se realizará de forma exacto y precisa a los colaboradores de la empresa.

Entrevista: Es una reunión entre dos personas, que se organiza con el fin de conocer más a fondo algún tema en particular, esta se realiza a través de una serie de preguntas.

3.4.2 Instrumentos

Cuestionarios: Se define como un instrumento de investigación que se basa en un conjunto de preguntas con el fin de reunir información de un encuestado. Éstas son una combinación de preguntas cerradas y abiertas, para alcanzar el éxito en la preparación de un cuestionario este debe responder a las expectativas del fondo más que la forma y tiene trascendencia en los resultados de la investigación que sean confiables.

Guía de Entrevista: Es un documento en el que se registran los temas, las preguntas, las inquietudes que se solucionen en la entrevista.

3.5. Procedimientos

La presente investigación se realizó en la Tienda Financiera de Banco Internacional del Perú - Interbank, ciudad de Tumbes en la oficina que se ubica en Jr. Bolivar N° 139, se creará un formulario del cuestionario el cuál se enviará a través de Whatsapp, correo electrónico a los 30 trabajadores, se realizará la encuesta vía telefónica a los gerentes de Talara y Tumbes, donde se aplicó el instrumento con las preguntas estructuradas, asimismo se llevó a cabo una entrevista a los gerentes de tienda Lic. Valladolid Saavedra Edwin y Lic. Tirado De La Cruz Luis Alberto.

3.6. Método de Análisis de Datos

Al tramitar los datos que se obtienen mediante el cuestionario se trabajó primero con Microsoft Excel colocando los resultados en una hoja de cálculo. Luego se utilizaron herramientas descriptivas que incluyen frecuencias absolutas y porcentuales, como el programa IBM SPSS 26.0 y para el contraste de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Finalmente para hallar el coeficiente de confiabilidad fue Alfa de Cronbach.

3.7. Aspectos Éticos

El investigador tomó en cuenta argumentos éticos para recolectar datos en su investigación, están relacionados con la aprobación explícita comunicada a los individuos que ayudaron con el estudio y manifestar su consentimiento con las responsabilidades dentro del grupo, no se les predispuso de manera positiva o negativa para alcanzar los objetivos del estudio, la confidencialidad, el código de ética aseguran la protección e identidad de los sujetos en la investigación desempeñándose de manera anónima para apoyar la credibilidad del estudio.

IV. RESULTADOS

Con el objetivo de medir las variables en estudio y obtener los resultados de la investigación Incentivos Laborales Y Rendimiento De Los Colaboradores De Las Agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021, se determinaron los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta aplicada a los 30 trabajadores de las Agencias Interbank Talara y Tumbes; se elaboró una interpretación descriptiva a través de la aplicación de tablas de frecuencias absolutas y porcentuales, para determinar la percepción de los trabajadores frente a la problemática planteada.

Adicional a ello, se realizó la contrastación de la hipótesis, lo que permitió aceptar o rechazar la misma, para ello fue necesario utilizar la Tabla de correlación de Pearson.

4.1 Informe De Aplicación Del Cuestionario

4.1.1 Relación de los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de la agencia Interbank Talara y Tumbes, 2021.

Tabla 2. Nivel alcanzado en los incentivos laborales

Variable/Indicadores (n=88)	Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Incentivos laborales	8	26,7%	22	73,3%	0	0,0%	30	100,0%
Incentivos económicos	16	53,3%	14	46,7%	0	0,0%	30	100,0%
Incentivos no económicos	12	40,0%	17	56,7%	1	3,3%	30	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados del estudio indican que el nivel de incentivos laborales en la agencia Interbank Talara y Tumbes en medio, según se evidencia en las respuestas del 73.3% de los colaboradores; este nivel se explica un poco más por el nivel alcanzado en los incentivos no económicos, los que son calificados en el mismo nivel anterior por el 56.7%; en el caso de los incentivos económicos, el 46.7%, los considera en un nivel medio y el 53.3% en un nivel bajo.

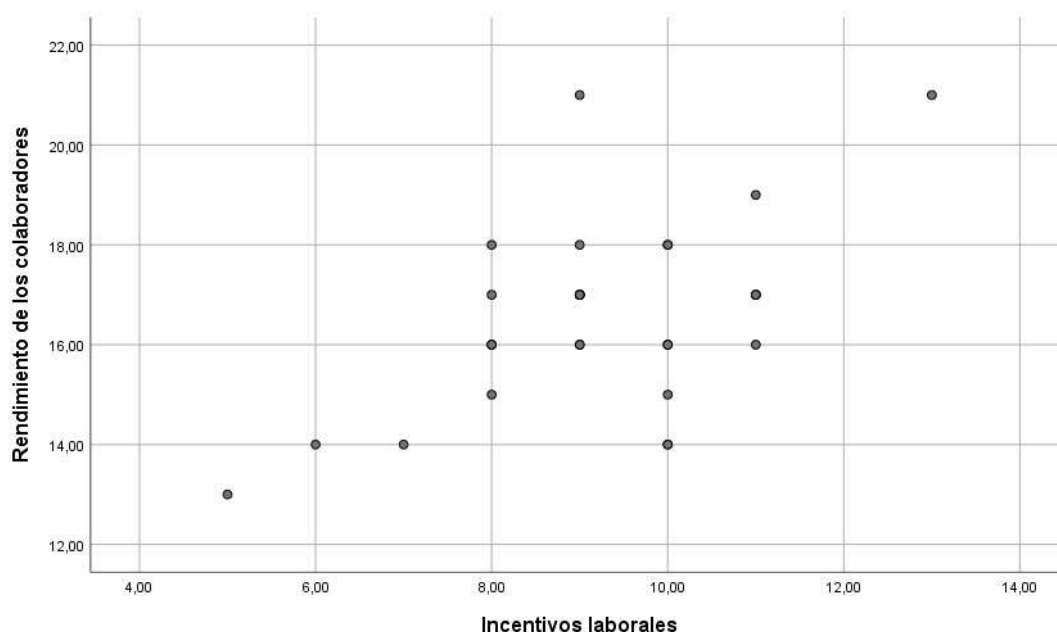
Tabla 3. Nivel de rendimiento de los colaboradores

Variable/Indicadores (n=88)	Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Rendimiento de los colaboradores	1	3,3%	27	90,0%	2	6,7%	30	100,0%
Competencias	4	13,3%	26	86,7%	0	0,0%	30	100,0%
Aptitud y comportamiento en el área de trabajo	3	10,0%	26	86,7%	1	3,3%	30	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto al rendimiento de los colaboradores, el estudio deja en evidencia que en el 90% alcanza un nivel medio y sólo el 6.7% evidencia un nivel alto; en cuanto a las competencias y a la aptitud y comportamiento en el área de trabajo, en la mayoría predomina también el nivel medio, según se deduce de las respuestas del 86.7%; solo el 13.3% y 10%, evidencia un nivel bajo en dichos aspectos.

Figura 1. Relación entre el rendimiento de los colaboradores y los incentivos laborales.



La figura anterior muestra que los puntajes más bajos en los incentivos laborales están ligados a los puntajes bajos en el rendimiento de los colaboradores, ocurriendo lo mismo con los puntajes altos. Este comportamiento muestra claramente que al mejorar los incentivos laborales, el rendimiento de los colaboradores también

mejora.

Contraste de la hipótesis general:

Existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de la agencia Interbank en Talara y Tumbes, 2021

Tabla 4. Correlación entre los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores

	Spearman	Rendimiento de los colaboradores
Incentivos	r	,363*
laborales	Sig. (bilateral)	,049
	N	30

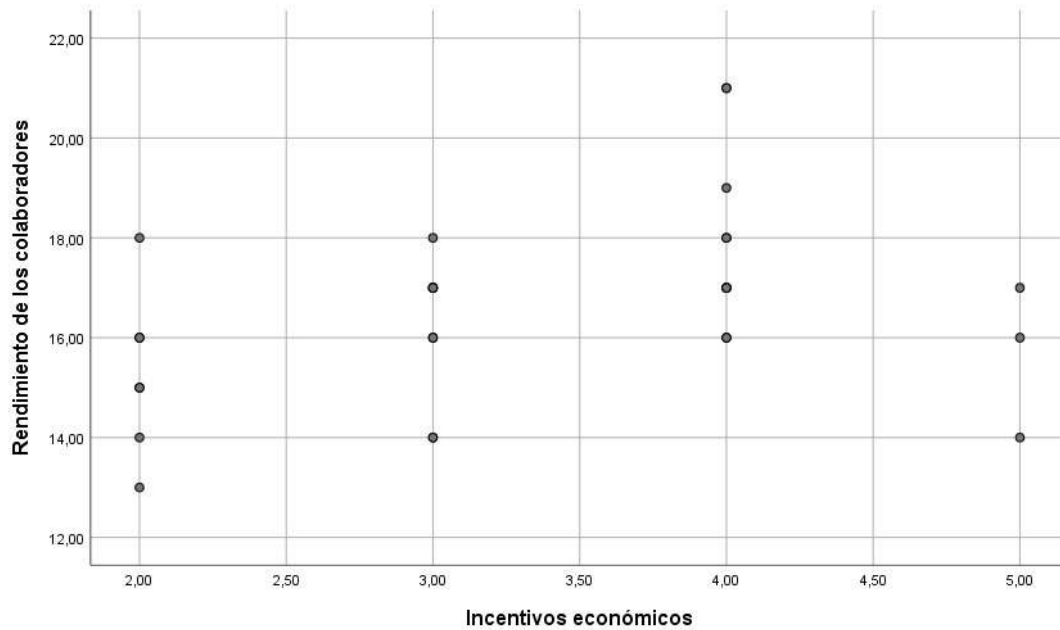
Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

*: Prueba significativa

El análisis de correlación indica que los incentivos laborales se relacionan en forma significativa con el rendimiento de los colaboradores, según se deduce de la correlación, $R=0.363$, cuya significancia, $Sig.=0.049$, resultó ser inferior a 0.05. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de investigación, lo que implica además que a medida que mejoran los incentivos laborales, mejora el rendimiento del trabajador.

4.1.2 Relación de los incentivos económicos con el rendimiento de los colaboradores en la agencia Talara y Tumbes, 2021.

Figura 2. Relación entre el rendimiento de los colaboradores y los incentivos económicos.



La figura anterior deja en claro que la mayoría de los puntajes más bajos en los incentivos económicos, están asociados a puntajes bajos en el rendimiento, mientras que los puntajes altos en dichos incentivos también se asocian a puntajes altos en el rendimiento. Este comportamiento deja en evidencia que a medida que mejoran los incentivos económicos, también mejora el rendimiento de los colaboradores.

Contraste de la hipótesis Específica 1:

Los incentivos económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores en la agencia Talara y Tumbes en 2021

Tabla 5. Correlación entre los incentivos económicos y el rendimiento de los colaboradores

Spearman		Rendimiento de los colaboradores
Incentivos económicos	r	,373*
	Sig. (bilateral)	,042
	N	30

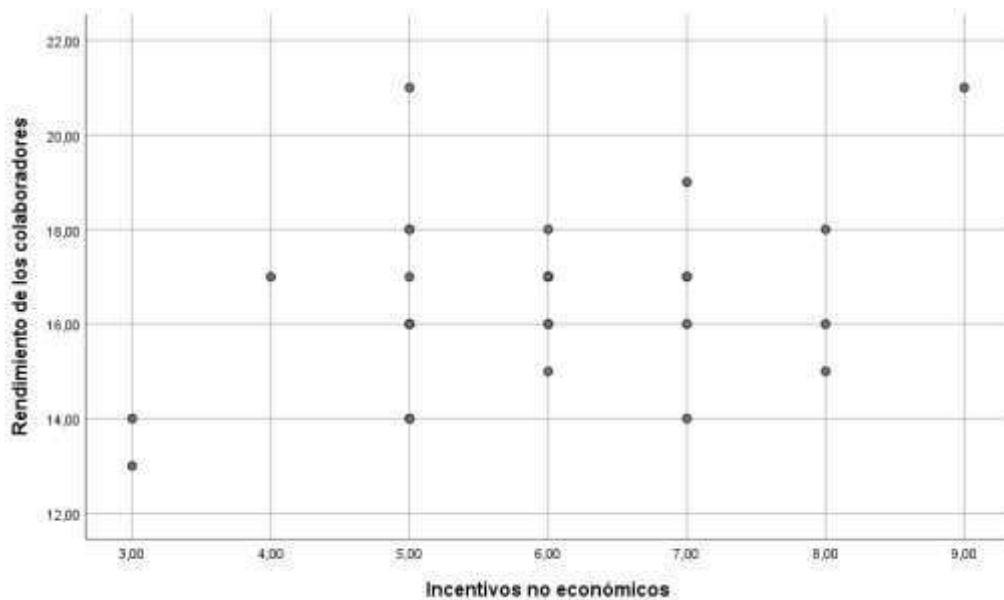
Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

*: Prueba significativa

El análisis de correlación deja en claro que los incentivos económicos se relacionan de manera significativa con el rendimiento laboral, según se deduce de la correlación, $r=0.373$, que resultó ser significativa, como se evidencia de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.042$, inferior a 0.05. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de investigación y a inferir que a medida que mejoran los incentivos económicos, también mejora el rendimiento de los colaboradores.

4.1.3 Relación de los incentivos no económicos con el rendimiento de los colaboradores en la agencia Talara y Tumbes, 2021

Figura 3. Relación entre el rendimiento de los colaboradores y los incentivos no económicos.



La figura muestra que algunas puntuaciones bajas en los incentivos económicos están asociadas a puntuaciones también bajas en el rendimiento de los colaboradores, en cambio, en los puntajes altos no se evidencia esa tendencia; se observan puntajes altos en los incentivos económicos asociados a puntuaciones bajas en el rendimiento de los colaboradores.

Contraste de la hipótesis Específica 1:

Los incentivos no económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores en la agencia Talara y Tumbes en 2021.

Tabla 6. Correlación entre los incentivos no económicos y el rendimiento de los colaboradores

Spearman		Rendimiento de los colaboradores
Incentivos económicos	r = ,247 no Sig. (bilateral)	,188
N		30

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

De acuerdo a los resultados del análisis de correlación, los incentivos no económicos no evidencian relación significativa con el rendimiento de los colaboradores; en este caso la correlación, $r=0.247$, es demasiado baja y no significativa, según se deduce de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.247$, superior a 0.05. Este resultado no permite aceptar la hipótesis de investigación planteada.

4.1.4 Características que tienen los incentivos laborales en los colaboradores de la agencia Interbank Talara y Tumbes, 2021

Tabla 7. Frecuencia con la que los colaboradores consideran se cumplen los incentivos laborales

Aspectos (n=88)	Nunca		Casi nunca		Eventualmente		Casi siempre		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Incentivos económicos										
2. ¿Los incentivos que le ofrece IBK satisfacen sus necesidades básicas?	2	6,7%	14	46,7%	10	33,3%	4	13,3%	0	0,0%
	Muy bajos		Bajos		Regulares		Buenos		Muy buenos	

3. ¿Cómo considera usted los incentivos económicos que recibe en IBK?

Incentivos económicos

no

	Nunca	Casi nunca	Eventualmente	Casi siempre	Siempre
3. ¿Cómo considera usted los incentivos económicos que recibe en IBK?	1 3,3%	9 30,0%	18 60,0%	2 6,7%	0 0,0%

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10. ¿La empresa en general se preocupa por el bienestar de los colaboradores?	2 6,7%	2 6,7%	19 63,3%	7 23,3%

	Nunca	Casi nunca	Eventualmente	Casi siempre	Siempre
12. ¿Las vacaciones y el tiempo libre otorgado por IBK, se cumple de acuerdo al plazo establecido en el contrato?	1 3,3%	3 10,0%	17 56,7%	3 20,0%	3 10,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En relación a los incentivos económicos, el estudio señala que sólo el 13.3% de los colaboradores considera que los incentivos que ofrece el Interbank, satisfacen sus necesidades básicas, mientras que el 33.3% refiere que eventualmente lo satisfacen y el resto, considera que los incentivos no alcanzan para satisfacer dichas necesidades. Estos incentivos son considerados por la mayoría de investigados, 60%, como regulares, mientras que el 33.3% los considera bajos o muy bajos.

En cuanto a los incentivos no económicos, el estudio muestra asimismo que sólo el 13.3% de los colaboradores considera que reciben algún reconocimiento motivacional especial cuando realiza actividades programadas o cuando termina con

ellas antes de tiempo. También se encontró que la mayoría de los investigados, 86.6%, considera que en general la empresa se preocupa por su bienestar. Por otro lado, los resultados dejan en evidencia que en opinión del 30%, las vacaciones y el tiempo libre otorgado por el Banco Interbank se cumplen de acuerdo a los plazos establecidos en el contrato.

Características que tiene el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021

Tabla 8. Frecuencia con la que los colaboradores cumplen con los aspectos del rendimiento

Aspectos (n=88)	Nunca		Casi nunca		Eventualm ente		Casi siempre		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Aptitud y comportamiento en el área de trabajo										
5. ¿Existe relación afectiva y amigable dentro de su área de trabajo?	0	0,0%	2	6,7%	13	43,3%	10	33,3%	5	16,7%
6. ¿Se apoyan mutuamente colaboradores para el logro y cumplimiento de metas?	1	3,3%	5	16,7%	17	56,7%	5	16,7%	2	6,7%
7. ¿Cree usted que su nivel de rendimiento en su área de trabajo tiene constantemente retribuciones justas?	2	6,7%	5	16,7%	9	30,0%	10	33,3%	4	13,3%
14. ¿Tu esfuerzo al realizar tus actividades en el trabajo, son las mismas?, o solo te esfuerzas más cuando recibirás algún incentivo adicional a tu sueldo (gratificación, utilidades, bonos, etc)	0	0,0%	15	50,0%	10	33,3%	1	3,3%	4	13,3%
	Poco satisfecho o		Satisfecho		Muy satisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				

9. ¿Puede usted indicar que tan satisfecho se encuentra trabajando en IBK? 0 0,0% 25 83,3 % 5 16,7%

Competencias

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
8. ¿Considera usted que las metas que se establecen mes a mes, están de acuerdo con sus capacidades?	0 0,0%	4 13,3 %	23 76,7%	3 10,0%	
		Poco	Regular	Mucho	
11. ¿Qué tan competitivo es el ambiente en el que trabajas?	Muy poco 3 10,0 %	8 26,7 %	15 50,0%	4 13,3%	
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
13. ¿Cómo consideraría usted su rendimiento dentro de la empresa?	Muy malo 0 0,0%	0 0,0%	7 23,3%	17 56,7%	6 20,0 %

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto a los aspectos de la aptitud y comportamiento en el área de trabajo, el estudio da cuenta que solo la mitad de los colaboradores señala que en el área de trabajo hay una relación afectiva y amigable, mientras que una cifra mucho menor, 23.4%, considera que en su área de trabajo se apoyan mutuamente entre colaboradores para el logro y cumplimiento de las metas. Los resultados indican asimismo que menos de la mitad de colaboradores, 46.6% refiere que su nivel de rendimiento en su área de trabajo tiene retribuciones justas, mientras que una cifra mucho menor, 16.6%, cree que se esfuerza más de lo necesario cuando recibe algún incentivo adicional a su sueldo. En general, el estudio indica que sólo el 16.7% de los colaboradores se muestran muy satisfechos en el Banco Interbank, mientras que el 83.3% restante señala estar satisfecho.

Con relación a las competencias, el estudio da cuenta que la mayoría de colaboradores, 86.7% se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo en que las

metas que se establecen mes a mes, están de acuerdo a sus capacidades. Por otro lado, los resultados indican que solo el 13.3% de los investigados considera que el ambiente donde trabajo es muy competitivo, mientras que el 50% refiere que la competitividad es regular. En resumen, en esta dimensión, el 20% de los colaboradores considera que su rendimiento dentro de la empresa es muy bueno, mientras que el 56.7% lo considera bueno; el 23.3% restante lo cataloga como malo.

4.2 Informe de la Aplicación de la Guía de Entrevista

De la entrevista realizada a Luis Alberto Tirado De la Cruz, Gerente de tienda de Talara y a Edwin Valladolid Saavedra, Gerente de tienda de Tumbes, con respecto a la primera variable Incentivos Laborales y segunda variable Rendimiento de los colaboradores y el primer objetivo específico medir la relación de los incentivos económicos con el rendimiento de los colaboradores en la agencia de Talara y Tumbes, en 2021, se observa que es relevante el nivel de este tipo de incentivos para los colaboradores pues, dichos incentivos son el principal motivador para el rendimiento de los colaboradores para que estos a su vez, aparte de sentirse motivados cumplen con las metas propuestas mensualmente.

En relación al segundo objetivo específico medir la relación de los incentivos no económicos con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Talara y Tumbes, en 2021, ambos gerentes estuvieron de acuerdo en que los incentivos no económicos no tienen incidencia, o quizás la tienen pero en menor grado que los incentivos económicos, puesto que indican que un colaborador valora más una comisión o un bono en efectivo, que una carta de recomendación, o una felicitación y/o palabras de aliento.

Con respecto al tercer objetivo específico determinar las características que tienen los incentivos laborales en los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, en 2021, nos indican que los incentivos, en general, ofrecidos por Interbank, satisfacen las necesidades de los colaboradores, les otorgan estabilidad laboral, lo que es un buen recurso para que los colaboradores se desempeñen y hagan sus labores y cumplan las metas asignadas a cada agencia.

En cuanto al cuarto objetivo específico determinar las características que tiene el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, en 2021, nos mencionaron que en general en ambas agencia el rendimiento de los colaboradores es bueno, este se mide mensualmente a través de un concurso interno

en el que todos participan por distintos incentivos, cabe resaltar que dentro del rendimiento de estos, existen colaboradores que sobre cumplen metas y por ende su nivel de rendimiento es mejor que el de otros. Sin embargo, todos los colaboradores en ambas tiendas, tienen el mismo apoyo para el cumplimiento de las metas mensual y trimestralmente.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de Interbank de las agencias de Talara y Tumbes, por este motivo se realizó la adaptación de instrumentos con la finalidad de obtener información que permita el análisis de manera general el problema del estudio y lograr alcanzar el objetivo principal. Los resultados serán contrastados con las teorías mencionadas en la presente investigación, los mismos que se expondrán a continuación:

El objetivo específico número uno fue medir la relación de los incentivos económicos con el rendimiento de los colaboradores, arrojando como resultado que los incentivos económicos si influyen directamente con el rendimiento de los colaboradores, pues la correlación resultó ser significativa, como se evidencia de la significancia de la prueba, Sig.=0.042, inferior a 0.05; este estudio coincide con las conclusiones que expone Satey, en 2014, indicando que los incentivos provocan motivación en los trabajadores y tiene relación directa con el ambiente que los rodea.

Por tanto, se acepta la primera hipótesis específica que indica, que los incentivos económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, en 2021.

Respecto al objetivo específico número dos que fue medir la relación de los incentivos no económicos con el rendimiento de los colaboradores, obteniendo como resultado que los incentivos no económicos no influyen con el rendimiento de los colaboradores, contrastando el resultado con la investigación de Altamirano, en 2015, que concluye que los incentivos que influyen de manera positiva en el desempeño de los trabajadores pues les agrada que reconozcan su buen desempeño.

Por tanto no se acepta la segunda hipótesis específica que señala, que los incentivos no económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores en las agencias Interbank Talara y Tumbes, en 2021.

El objetivo específico número tres que fue determinar las características que tienen los incentivos laborales en los colaboradores, dio como resultado que el 13.3% de los colaboradores considera que los incentivos no satisfacen sus necesidades

básicas, el 33.3% señala que eventualmente se sienten satisfechos con los incentivos, el 53.4% aproximadamente considera regulares los incentivos que reciben por parte de Interbank, lo que al contrastarlo con el resultado de la investigación de Guzmán, en 2019, podemos deducir que si el empleador reconoce al colaborador y lo motiva de alguna manera, este sentirá motivación y realizará sus actividades laborales de manera eficaz cumpliendo con los objetivos establecidos.

El objetivo específico número cuatro que fue determinar las características que tiene el rendimiento de los colaboradores de las agencias, arrojó como resultado que el 16.7% se encuentran muy satisfechos en Interbank, mientras que el 83.3% se encuentran solo satisfechos. Con respecto a las competencias, indica el resultado que el 20% de los colaboradores considera que su rendimiento dentro de la empresa es muy bueno, mientras que el 56.7% lo considera bueno; el 23.3% restante lo cataloga como malo.

Por lo que se acepta la hipótesis número cuatro que señala que las características que tienen los incentivos laborales se relacionan directamente con el rendimiento de los colaboradores.

Tomando en consideración los resultados favorables de las variables y cada una de las dimensiones se determinó que existe una relación significativa, por ende se acepta la hipótesis general que si existe relación entre los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank en Talara y Tumbes, en 2021, ya que como resultado de manera general se concluyó que los incentivos laborales se relacionan en forma significativa con el rendimiento de los colaboradores, según se deduce de la correlación, $R=0.363$, cuya significancia, $Sig.=0.049$, resultó ser inferior a 0.05; se indica además que a medida que mejoran los incentivos, también mejora el rendimiento de los colaboradores. Por tanto, podemos deducir que si los incentivos son favorables para los colaboradores, ellos tendrán aptitudes y un buen rendimiento dentro de la agencia.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que los incentivos laborales tienen relación de manera directa con el rendimiento de los colaboradores, tal y como se demuestra en el resultado del estudio ya que la correlación resultó ser (Sig. <0.05), esta relación nos lleva a concluir que mientras el colaborador reciba mejores incentivos, el rendimiento y el desenvolvimiento de este, será mejor.
2. Los resultados de correlación deja en claro que los incentivos económicos sí se relacionan de manera significativa con el rendimiento laboral, según se deduce de la correlación, $r=0.373$, que resultó ser significativa, como se evidencia de la significancia de la prueba, Sig.=0.042, inferior a 0.05. Es por ello que deducimos que un incentivo económico, es más valorado por el colaborador.
3. Los incentivos no económicos, no evidencian relación significativa, según se deduce de la significancia de la prueba, Sig.=0.247, superior a 0.05. Se evidencia que los colaboradores, no valoran tanto un incentivo no económico, pues prefieren siempre un incentivo que aporte económicamente a ellos.
4. Los colaboradores de las agencias Interbank, consideran sentirse muy satisfechos en un 16.7%, con respecto a los incentivos que reciben; mientras que solo satisfechos se encuentran un 83.3%. Lo que consideramos es que: Los incentivos que reciben los colaboradores de Interbank de Talara y Tumbes, los mantiene satisfechos y esto si influye en su rendimiento.
5. Se considera que el 20% de los colaboradores nos indica que su rendimiento dentro de la empresa es muy bueno, mientras que el 56.7% lo considera bueno; el 23.3% restante lo cataloga como malo. Por ende, podemos concluir que más de la mitad de los colaboradores de ambas agencias se encuentran satisfechos con su rendimiento, a causa de que los incentivos que reciben los mantienen satisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que se mantengan los incentivos que reciben los colaboradores de estas agencias Interbank Talara y Tumbes, puesto que al mantener este nivel de incentivos los colaboradores mantendrán su buen rendimiento y por ende ambas agencias Interbank cumplirán sus metas y seguirán creciendo y desarrollándose favorablemente.
2. Los gerentes de ambas tiendas, deben vigilar siempre que se cumpla el bienestar y buen ambiente de trabajo para sus colaboradores, pues ellos muestran tener el interés para que las metas de cada tienda sean cumplidas eficazmente.
3. Se deben reforzar los incentivos no económicos, para que estos también sean una motivación para el cumplimiento de objetivos en los colaboradores de ambas agencias. Por ejemplo: Organizar días de juegos entre los colaboradores de la tienda, días libres después de cumplir las metas, etc.
4. Estimar que las metas que se propongan por el Banco sean metas alcanzables, pues mientras las metas sean alcanzables el colaborador se va a ver motivado y comprometido a cumplirlas, mientras que si hay metas poco probables de alcanzar los colaboradores pueden tener actitudes desfavorables que no les permitirá cumplirlas.
5. Motivar a los colaboradores, en especial a aquellos que mantienen su nivel de rendimiento alto, ya que estos son partes claves para que el rendimiento y cumplimiento de las metas sean favorables para la entidad financiera.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar (Ecuador, 2016). En su tesis titulada, para la obtención de Título de Ingenieras Comerciales: *Análisis de Incentivos Laborales Y Su Influencia En El Desempeño De Los Empleados De La Empresa De Electrodomésticos MARCIMEX S.A De La Ciudad De Milagro*.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOM%C3%89STICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE.pdf>
- Altamirano (Perú, 2015). En su tesis titulada, para la obtención de Licenciada en Administración: *Los Incentivos Laborales y el Desempeño de los Trabajadores de SECIEL Norte S.A.C, en Trujillo 2015*.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2041/altamiranourbina_ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blog Asociación Mexicana de Franquicias, (México, 2019). *Incentivos laborales dan un buen desempeño laboral*.
<https://franquiciasdemexico.org.mx/queincentivos-laborales-beneficiaran-a-tu-empresa/>
- Cabanillas y Leyva, (Perú, 2018). En su tesis: *Incidencia de los Incentivos Laborales en el Rendimiento de los Colaboradores del área de Cobranza, de la empresa financiera Mi Banco, Cajamarca, 2018*.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/832/Cont0069.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo y Sandoval, (Perú, 2017). En su investigación, para la obtención de título profesional de Administración, titulada: *Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores de los establecimientos de Hospedaje del distrito de Tumbes,* 2016.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/330/TESIS>

%20-%20CARRILLO%20Y%20SANDOVAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García, B y Patjane, K (2014). Tesis para la obtención de título profesional de Licenciadas en Administración de Hoteles y Restaurantes, titulada: *Percepción e importancia de los trabajadores de nivel operativo de hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Puebla (Tesis Profesional de Titulación Profesional)*. Recuperado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/garcia_g_b/portada.html.
- Guzmán, (Perú, 2019). En su tesis para la obtención de grado de Magister en Gestión Pública: *Los Incentivos Laborales y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47465/Guzm%C3%A1n_FJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, Revista RR HH Digital (España, 2018). *La clave para retener el talento en las empresas*.
http://www.rrhhdigital.com/secciones/talento/131848/La-clave-para-retener-el-talento-en-las-empresas?target=_self
- INTERBANK. Memoria anual 2017.
<https://interbank.pe/documents/20182/1136059/reporte-de-sostenibilidad-2017.pdf/358da809-b902-4ee8-9598-8f89c8f2b427>
- Opere (España, 2020). Portal de Empleo. <https://grupo-pya.com/los-incentivoslaborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>
- Patiño (Perú, 2018) Diario Expreso. *Incentivos Laborales*.
<https://www.pressreader.com/peru/diario-expresoperu/20180226/281629600760032>
- Perez, (Colombia, 2017). En su investigación titulada: *Motivación e Incentivos Laborales: Caso Elmer's Chocolate, de la Universidad Santo Tomás de Colombia*.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2955/Perezalba2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Revista RANDSTAD (México, 2020). *¿Por qué son importantes los incentivos laborales?* <https://www.randstad.com.mx/noticias-rh/employerbranding/importancia-de-los-incentivos-laborales-durante-covid/>.
- Satey, (Guatemala, 2014). En su tesis titulada, para la obtención de Licenciada en Psicología: *Incentivos Laborales y Clima Organizacional (Estudio Realizado con el Personal de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Satey-Elcira.pdf>
- Suarez, (Perú, 2017). En su tesis, para la obtención de título de Licenciado en Administración: *Caracterización del Desempeño Laboral y la Competitividad en las MYPES del Sector Educación, Rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán, Tumbes, 2017*. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3933/DESEMPEÑO_LABORAL_COMPETITIVIDAD_SUAREZ_LOPEZ_LEIDY_VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Matriz de Operacionalización

	VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Tema: Incentivos Laborales y Rendimiento de los Colaboradores de las Agencias Interbank Talara Y Tumbes, 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1: INCENTIVOS LABORALES</p>	<p>Son todos aquellos que tienen el propósito de estimular y recompensar a los trabajadores y los induce a que tengan una conducta determinada y positiva para la empresa. (Pacheco, 2019)</p>	<p>Se medirán y conocerán los incentivos tanto económicos, como no económicos; más significativos a través de un cuestionario.</p>	<p style="text-align: center;">Incentivos Económicos</p>	Bonos	Nominal
					Utilidades	
					Gratificaciones	
				<p style="text-align: center;">Incentivos No Económicos</p>	Vacaciones	Nominal
					Cuponeras (Tiempo Libre)	
					Asensos	
	<p style="text-align: center;">Variable 2: RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES</p>	<p>Es la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. (Acosta, 2018)</p>	<p>Se medirán las competencias, aptitudes y comportamientos en los trabajadores mediante una encuesta y entrevista de satisfacción entre los gerentes de tienda y gerentes asistentes de la tienda a estudiar.</p>	Competencias	Colocación de tarjetas de crédito	Ordinal
					Colocación de préstamos personales	
					Colocación de créditos por convenios	Ordinal
				Aptitud y comportamiento en el área de trabajo	Venta de cuenta de ahorros (captaciones)	Ordinal
Venta de seguros						

		Matriz de Consistencia			
	Variables	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
		Problema General:	Objetivo General	Hipótesis General	
Tema: Incentivos Laborales Y Rendimiento De Los Colaboradores De Las Agencias Interbank Talara Y Tumbes, 2021	Variable 1: Incentivos Laborales	¿Cuál es la relación de los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?	Determinar la relación de los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021.	Existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank en Talara y Tumbes, 2021	Tipo de Investigación: Correlacional Diseño de Investigación: No experimental - Descriptiva Enfoque: Cuantitativo Muestra: 30 colaboradores Técnica: Encuesta y Entrevista Instrumento: Cuestionario
		Problemas específicos:	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	
	Variable 2: Rendimiento de los colaboradores	¿De qué manera los incentivos económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?	Medir la relación de los incentivos económicos con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Talara y Tumbes, 2021.	Los incentivos económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Talara y Tumbes, 2021	
		¿Cuál es la relación de los incentivos no económicos con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?	Medir la relación de los incentivos no económicos con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021.	Los incentivos no económicos se relacionan con el rendimiento de los colaboradores de las agencias Talara y Tumbes, 2021	

					Guía de Entrevista
		¿Qué características tienen los incentivos laborales en los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?	Determinar las características que tienen los incentivos laborales en los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021	Las características que tienen los incentivos laborales en los colaboradores se relacionan directamente con el rendimiento de estos	Método de análisis: Excel, IBM SPSS 26.0
		¿Qué características tiene el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021?	Determinar las características que tiene el rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021		

Elaborado por el autor



Anexo 1. Instrumento A. Cuestionario aplicado a colaboradores de Interbank

Nº de cuestionario _____

Saludos cordiales, se realiza la presente actividad con la finalidad de llevar a cabo un proyecto de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, agradeciendo de antemano su valiosa colaboración esperando que no quite mucho de su tiempo.

A continuación, lea cuidadosamente cada ítem y marque la respuesta que usted considere sea correcta.

1. ¿Qué tipo de incentivos para usted tiene mayor valor en su trabajo diario?

- Incentivos económicos (comisiones, aumento salarial, tebcas, vales, etc)
 Incentivos no económicos (reconocimiento laboral, cartas de felicitación, etc)

2. ¿Los incentivos que le ofrece IBK satisfacen sus necesidades básicas?

- Muy en desacuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

3. ¿Cómo considera usted los incentivos económicos que recibe en IBK?

- Muy bajos
 Bajos
 Regulares
 Buenos
 Muy buenos

4. ¿Recibe usted algún reconocimiento motivacional y/o felicitación por parte de su gerente cuando realiza sus actividades y las cumple, dentro o inclusive antes del plazo esperado?

- Nunca
 Casi nunca
 Eventualmente
 Casi siempre
 Siempre

5. ¿Existe relación afectiva y amigable dentro de su área de trabajo?

- Nunca
 Casi nunca
 Eventualmente
 Casi siempre
 Siempre

6. ¿Se apoyan mutuamente entre colaboradores para el logro y cumplimiento de metas?

- Nunca
 Casi nunca
 Eventualmente
 Casi siempre
 Siempre

7. ¿Cree usted que su nivel de rendimiento en su área de trabajo tiene constantemente retribuciones justas?

- Nunca
 Casi nunca
 Eventualmente
 siempre
 Siempre

Casi

8. ¿Considera usted que las metas que se establecen mes a mes, están de acuerdo con sus capacidades?

- Muy en desacuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

9. ¿Puede usted indicar que tan satisfecho se encuentra trabajando en IBK?

- Poco satisfecho
 Satisfecho
 Muy satisfecho

10. ¿La empresa en general se preocupa por el bienestar de los colaboradores?

- Muy en desacuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

--	--

11. ¿Qué tan competitivo es el ambiente en el que trabajas?

- Muy poco
 Poco
 Regular
 Mucho

12. ¿Las vacaciones y el tiempo libre otorgado por IBK, se cumple de acuerdo al plazo establecido en el contrato?

- Nunca
 Casi nunca
 Eventualmente
 Casi siempre
 Siempre

13. ¿Cómo consideraría usted su rendimiento dentro de la empresa?

- Muy malo
 Malo
 Regular
 Bueno
 Muy bueno

14. ¿Tu esfuerzo al realizar tus actividades en el trabajo, son las mismas?, o solo te esfuerzas más cuando recibirás algún incentivo adicional a tu sueldo (gratificación, utilidades, bonos, etc)

- Nunca
 Casi nunca
 Eventualmente
 Casi siempre
 Siempre

Gracias

DATOS GENERALES

1. Sexo:
2. Tiempo en el banco:
3. Posición o puesto:

Elaborado por el autor

ENTREVISTA

Saludos cordiales, se realiza la presente actividad con la finalidad de llevar a cabo un proyecto de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, agradeciendo de antemano su valiosa colaboración esperando que no quite mucho de su tiempo. A continuación, procederé a realizar las preguntas

1. En general, ¿cómo definiría el rendimiento en sus colaboradores?
2. ¿Cómo calificaría los incentivos ofrecidos por el banco para con los colaboradores?
3. ¿Qué cambiaría usted, como Gerente, dentro de la organización con respecto al rendimiento de sus colaboradores?
4. ¿Y en los incentivos?
5. ¿Cómo hace usted para mantener a su equipo motivado y que cumplan con las metas establecidas?
6. Usted como gerente, ¿considera que los incentivos laborales que reciben sus colaboradores están en base a las metas que el banco requiere que estos realicen mes a mes?
7. ¿Se siente feliz y orgulloso de trabajar en Interbank? Y ¿por qué?
8. ¿Considera que la pandemia ha afectado el rendimiento de los colaboradores?
9. ¿Cuáles serían los indicadores, según usted, con los cuáles se mediría el rendimiento eficaz de un colaborador?
10. ¿Cree usted, que el colaborador se incentiva más cuando recibe motivación monetaria a algún elogio o algún ascenso o carta de felicitación?
11. Le gustaría darnos una opinión con respecto a la relación que hay entre los incentivos laborales y el rendimiento de sus colaboradores.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de Interbank de las Agencias Talara/Tumbes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de Octubre del Dos mil Veintiuno.



 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CUAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Especialidad : Administración
 E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

**INCENTIVOS LABORALES Y RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LAS AGENCIAS
INTERBANK TALARA/TUMBES EN 2021**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40					Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100	


 Mgtr. Cecilia Gomez Zuniga
 CLAD. 15719

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de las Agencias de Interbank Talara Tumbes - 2021.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte y dos días del mes de noviembre del dos mil veintiuno.



Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				90		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				90		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				90		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				90		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 22 de noviembre del 2021.



Dr.: Groover Valentín Villanueva Butrón
DNI: 02842722
Teléfono: 961532047
E-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe



“Incentivos Laborales y Rendimiento de los Colaboradores de las Agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021”

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: Wendy Ghianny Severino Tábara
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Incentivos laborales y rendimiento de los colaboradores de las agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	: TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 kuder Richardson ()
	: Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACION	: 16-10-2021
1.7. MUESTRA APLICADA	: 10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.803
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>ítems evaluados: 13</p> <p>ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.807, caen en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para cumplir con los objetivos del estudio</p>


 Docente : ~~MSc. Lenin~~ Abanto Cerma
 U.C. ESTADÍSTICA
 COESPE 505

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Sr. Edwin Valladolid Saavedra
Gerente Tienda Interbank

De mi consideración y respeto,

Permitame saludarlo cordialmente, a nombre de mi persona **SEVERINO TÁBARA WENDY GHIANNY**, identificada con DNI N° 73303050, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo de Piura, requiero su permiso para acceder a la información necesaria para mi trabajo de Investigación Titulado: **"Incentivos Laborales Y Rendimiento De Los Colaboradores De Las Agencias Interbank Talara y Tumbes, 2021"**.

Es importante resaltar y señalar que este requerimiento no conllevará ningún gasto para la entidad y se tomará en cuenta los horarios de trabajo y disponibilidad de colaboradores, para no perjudicar el funcionamiento de sus actividades.

En tal sentido, llego a usted conocedor profesional con espíritu solidario para que sirva aceptar que su entidad sea objeto de estudio de la investigación ya mencionada.

Atentamente,


DNI 73303050



EDWIN I. VALLADOLID SAAVEDRA
GERENTE DE TIENDA
conforme.

