



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Incentivos y su influencia en el desempeño laboral del personal de
Caja del Santa en la ciudad de Chimbote, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Jara Cadenillas, John Vasni (orcid.org/0000-0002-1275-6580)

Mendoza Huamani, Eleana Edith (orcid.org/0000-0003-4605-4437)

ASESOR:

Mg. Urbina Suasnabar, Cristian (orcid.org/0000-0002-9127-1636)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ
2022

Dedicatoria

A mis hermanos y a mis padres, por ser mi fuente de inspiración para realizar esta investigación, por darme siempre el apoyo necesario para lograr todos mis objetivos.

John Vasni Jara Cadenillas

A Dios, a la Virgen, padres y hermana por ser nuestra guía y soporte para poder conseguir uno de nuestros anhelos más importantes para nuestra vida.

Eleana Edith Mendoza Huamaní

Agradecimiento

Agradezco a mis padres, hermanos y abuelos, por confiar en mí.

A mi docente Cristian Urbina Suasnabar, por su paciencia y sabiduría en este largo camino.

John Vasni Jara Cadenillas

Agradezco a mis padres y a mi hermana, por darme la confianza necesaria para lograr cumplir mis objetivos.

A mi docente Cristian Urbina Suasnabar, por guiarme y brindarme todos sus conocimientos en este largo proceso.

Eleana Edith Mendoza Huamaní

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iiiv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Coeficiente de correlación entre incentivos y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.</i>	16
Tabla 2: <i>Incentivos que otorga Caja del Santa, Chimbote 2021.</i>	17
Tabla 3: <i>Opinión de los colaboradores sobre las bonificaciones que recibe por parte de Caja del Santa, Chimbote 2021.</i>	18
Tabla 4: <i>Opinión de los colaboradores sobre el aumento de sueldo que recibe en Caja del Santa, Chimbote 2021.</i>	19
Tabla 5: <i>Nivel de desempeño laboral del personal de Caja del Santa, según sus dimensiones</i>	20
Tabla 6: <i>Opinión de los colaboradores sobre la calidad del trabajo, que ejercen en Caja del Santa, Chimbote 2021</i>	21
Tabla 7: <i>Opinión de los colaboradores sobre cooperación del desempeño contextual en Caja del Santa, Chimbote 2021</i>	22
Tabla 8: <i>Correlación entre incentivos monetarios y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.</i>	23
Tabla 9: <i>Correlación entre incentivos no monetarios y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.</i>	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Incentivos que otorga Caja del Santa, Chimbote 2021</i>	17
Figura 2: <i>Opinión de los colaboradores sobre las bonificaciones que recibe por parte de Caja del Santa, Chimbote 2021</i>	18
Figura 3: <i>Opinión de los colaboradores sobre el aumento de sueldo que recibe en Caja del Santa, Chimbote 2021.</i>	19
Figura 4: <i>Nivel de desempeño laboral del personal de Caja del Santa.</i>	20
Figura 5: <i>Opinión de los colaboradores sobre la calidad del trabajo, que ejercen en Caja del Santa, Chimbote 2021.</i>	21
Figura 6: <i>Opinión de los colaboradores sobre cooperación del desempeño contextual en Caja del Santa, Chimbote 2021</i>	22

Resumen

En la presente investigación nombrada Incentivos y su Influencia en el Desempeño Laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021 con el objetivo de determinar la relación entre los incentivos y el desempeño laboral del personal del Caja del Santa, Chimbote 2021, con tipo de investigación aplicada y correlacional no experimental de carácter transversal descriptivo, teniendo como población 50 trabajadores, donde los datos fueron recopilados por la técnica del cuestionario y se realizaron encuestas como instrumento para obtener resultados mediante el programa de SPSS V25.

Según los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de coeficiente correlativo de Spearman que existe una relación significativa, evidenciando en los resultados un puntaje de $(0,015 < 0.05)$, demostrando que si existe relación entre los incentivos y el desempeño laboral. Teniendo en cuenta que los trabajadores se ven influenciados por ciertos premios para mejorar la ejecución de sus funciones y productividad en el entorno laboral.

En conclusiones se especificó que en la identificación de los incentivos monetarios y no monetarios que otorga Caja del Santa, el 45% de colaboradores casi nunca han percibido algún tipo de incentivos, así mismo, algunos de los trabajadores que representan un porcentaje mínimo han especificado que casi siempre reciben incentivos.

Palabras clave: Incentivos, desempeño laboral, trabajadores

Abstract

In the present investigation named Incentives and their Influence on Labor Performance of Caja del Santa staff, Chimbote 2021 with the aim of determining the relationship between incentives and work performance of Caja del Santa staff,

Chimbote 2021, with type of research applied and correlational non-experimental of a descriptive cross-sectional nature, having as a population 50 workers, where the data were collected by the questionnaire technique and surveys were carried out as an instrument to obtain results through the SPSS V25 program.

According to the results obtained through the statistical test of Spearman's correlation coefficient, there is a significant relationship, showing in the results a score of (0.015 <0.05), demonstrating that there is a relationship between incentives and job performance. Taking into account that workers are influenced by certain rewards to improve the execution of their functions and productivity in the work environment.

In conclusions, it was specified that in the identification of the monetary and nonmonetary incentives granted by Caja del Santa, 45% of employees have almost never received any type of incentives, likewise, some of the workers who represent a minimum percentage have specified that they almost always receive incentives.

Keywords: Incentives, work performance, workers

I. INTRODUCCIÓN

Anteriormente diversas Empresas, afrontaron una problemática, debido a los diferentes aspectos sociales y económicos generados por el ambiente político, esto fue por los cambios y la falta de estabilidad política, afectando los intereses económicos de las empresas. Por ello, se reflejaron en ellas, la falta de incentivos para sus trabajadores, generando un bajo clima laboral, y una poca motivación por parte de los colaboradores, por lo que las empresas buscaban generar beneficios propios y un crecimiento empresarial, sin darse cuenta que estaban dejando de lado un valor importante como los trabajadores. Si bien el personal ha sido orientado a cumplir con los objetivos o metas que sus empleadores asignaron, dichas entidades no han incluido en todas sus áreas algunos incentivos adecuados para el desarrollo profesional.

Al analizar el problema en el ámbito internacional, algunos países indicaron que los incentivos de forma monetaria y no monetaria tienen un valor fundamental para las organizaciones, contribuyendo en la productividad del trabajador y en su desempeño laboral, generando mayores ingresos para las organizaciones, mejor remuneración, y más alta competitividad entre sus colaboradores. En Guatemala, por ejemplo, se mencionó sobre la teoría de fijación de objetivos y metas, donde cada trabajador se esfuerza por cumplirlas, teniendo como base los incentivos adecuados para su cumplimiento, obteniendo beneficios como bonos, aumentos, ascensos entre otros, favoreciendo a su desempeño laboral. Los países deben implementar incentivos para que contribuya y promueva el trabajo, generando la creación de nuevos empleos y la reducción de la desigualdad.

Es por ello la necesidad de realizar esta investigación, porque la entidad financiera, está careciendo de algunos incentivos para sus trabajadores.

En su reseña histórica, Caja de Santa, tiene 35 años de creación, teniendo como actividad principal generar desarrollo económico a las empresas de la micro y pequeña empresa; siendo uno de las primeras entidades financieras en nuestra ciudad. A través de sus canales de atención como sus agencias y Centros de Promoción e Información, localizados en los departamentos de Ancash, Lima y La Libertad, tiene como misión financiera satisfacer la necesidad de sus clientes y la

responsabilidad de brindarles alternativas positivas, a través de sus servicios y/o productos, impulsando la economía de los microempresarios, ofreciéndoles una mejor calidad de vida a todos los emprendedores, promoviendo la inclusión social, adaptándose a los diferentes cambios en el entorno. Sin embargo, no presenta incentivos que ayuden a sus colaboradores del área de operaciones, disminuyendo en ellos, su nivel de motivación y rendimiento profesional. Por todo ello, se formuló el problema ¿Cómo se relaciona los incentivos monetarios y no monetarios en el desempeño laboral del Personal de Caja del Santa, Chimbote 2021?

El informe de investigación, se justifica por su diseño de corte transversal, determinando si existe la relación entre las variables de incentivos y desempeño laboral, con el propósito de ayudar a las empresas que se dirigen al rubro financiero para el desarrollo profesional de su personal.

La justificación se contribuyó al progreso y crecimiento económico de la institución financiera, reduciendo gastos y costos innecesarios que se realizan en algunos procedimientos para los pequeños y medianos empresarios, asimismo, nos mostró que si existe una relación entre las dos variables de este estudio, la cual se determinó mediante los resultados obtenidos y con fines proactivos, donde generó estrategias de incentivos que influyeron positivamente en el desarrollo del desempeño laboral, dichos resultados serán visibles en la biblioteca de la Universidad César Vallejo para que se puedan diseñar e implementar guías o protocolos, con la finalidad de optimizar la productividad de los trabajadores. El objetivo general fue determinar la relación entre incentivos y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021. Asimismo, los objetivos específicos fueron: Identificar los incentivos que otorgan al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021. Conocer el nivel de desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021. Analizar la relación entre incentivos monetarios y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021. Analizar la relación entre los incentivos no monetarios y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Por último, se definió dos tipos de hipótesis que permitió el enfoque del presente estudio: H0: No existen una relación directa entre los incentivos y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa 2021. H1: Si existe una relación directa entre los incentivos y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de este estudio en el ámbito internacional fueron: Según, Luque y Saravia (2019) en su investigación de tipo exploratorio y descriptivo con una muestra de 43 trabajadores, sobre los incentivos y su influencia en la motivación laboral de la organización, concluyó que los incentivos influyen de una manera directa en la motivación de los trabajadores, debido a esto se comprueba la teoría de Frederick Herzberg que nos indica que los factores motivadores son necesidades de logro, reconocimiento y oportunidades laborales.

Asimismo, Pardo y Castillo (2019) en su investigación descriptiva y una muestra de 220 colaboradores, concluyó que a través de la encuesta que se realizó a los empleados del área de Producción de la organización Ecuatran S.A. y a la vez con la verificación de datos en la evaluación del desempeño, los resultados corroboraron que el bajo sentido de pertenencia tiene una influencia directa en el nivel bajo de desempeño laboral.

Mientras que, Haider et al. (2018) en su revista indexada sobre mediación moderada entre el equilibrio del desempeño laboral, vida y trabajo: acerca de la satisfacción con los colaboradores y el bienestar psicológico, donde se realizó una investigación cuantitativa descriptiva, con una muestra de 284 empleados, concluyó que el bienestar psicológico, mejora el desempeño, defendiendo el efecto de este equilibrio.

Por consiguiente, Cherrez y Pazmay (2020) en su investigación de tipo descriptivo, teniendo una muestra de 93 participantes, concluyó que el diseño de un plan de incentivos monetarios y no monetarios genera a los colaboradores de la empresa un alto sentido de compromiso y pertenencia hacia los objetivos o metas empresariales.

Los antecedentes de estudio en el ámbito nacional fueron: En un estudio correlacional no experimental y transversal y mediante una muestra de 111 colaboradores del área administrativa y operativa del Consorcio Comercial Huancayo, determinó que hay una correlación positiva entre el desempeño laboral y el clima organizacional, asimismo sus dimensiones del clima organizacional tienen una gran influencia sobre el desempeño laboral. (Castro y Guerra, 2020). Por otro lado, Bobadilla (2018) realizó una investigación básica cuantitativo no experimental, transversal y causal, sobre capacitación en el desempeño del personal con una

muestra de 80 trabajadores administrativos, utilizando al cuestionario como instrumento de la investigación, concluyó que la capacitación influye de forma positiva en el desempeño laboral de todo el personal administrativo.

Por lo tanto, en su estudio sobre desempeño laboral: una revisión teórica, y un diseño de indagación de revisión teórica descriptiva conteniendo una muestra de recolección de datos en diferentes artículos, revistas y trabajos de investigación, concluyen que el desempeño de habilidades y aptitudes del colaborador tienen una notoria relevancia en el desempeño laboral porque con ello depende el éxito de una organización. (Mamani y Cáceres, 2019).

Según, Rodríguez (2019) en su exploración de tipo descriptivo con diseño no experimental sobre los incentivos y su efecto en productividad laboral en la empresa SOLDISEL S.R.L. en Trujillo, con una muestra de 16 trabajadores, concluyó que los incentivos laborales y motivacionales incrementan con la producción de forma favorable a la empresa.

Asimismo, Bernaola y De La Cruz (2018), indicó en su título sobre incentivos no económicos y su atribución en el desempeño laboral en la sociedad SIGDELO S.A., con un estudio casuístico y una muestra del personal de la empresa, concluyó que los incentivos no económicos no se encuentran dentro del equipo gerencial de la empresa, ocasionando que los colaboradores tengan un bajo desempeño y poco compromiso con la organización.

Mientras que, Ordoñez y Quiroz (2018) en su investigación con una muestra de 72 colaboradores de tipo descriptivo correlacional, sobre la correlación de los incentivos laborales y el desempeño laboral, concluyó que dentro de la empresa existe una relación favorable entre los incentivos y el desempeño laboral. Finalmente, en una investigación sobre gestión administrativa y el desempeño laboral en la "I.E. Santísima Virgen de Guadalupe de las Américas", de tipo descriptivo correlacional y teniendo una muestra de 32 colaboradores, definió que si hay una relación positiva entre las dos variables antes mencionadas. (Zavala, 2019).

En cuanto a las bases teóricas de este estudio, el sustento de la primera variable incentivos se centra en las aportaciones de tales autores:

Los incentivos son usados por parte de las empresas para influir de manera directa en sus trabajadores. Al tener motivados a sus empleados, contribuye a mejorar en

sus habilidades y capacidades, generando la satisfacción entre ellos. (Quadri, 2019).

Según, Silva (2018) indica que los incentivos tienen carácter de naturaleza monetaria o no monetaria, con la finalidad de incrementar la responsabilidad, consciencia y espíritu de equipo en las personas, destacando el desempeño de cada uno de ellas, brindando valor a la organización.

Los incentivos, según los autores, Prasad et al. (2019), divide dos tipos de incentivos, concretos y morales; donde los incentivos concretos se refieren a las compensaciones que perciben los empleados por su trabajo realizado, mientras que los incentivos morales son aquellos que se brindan a los trabajadores de manera indirecta tales como certificaciones.

Por otro lado, Pearce et al. (2020) indica que los incentivos son un instrumento que se utiliza para conservar y acrecentar la motivación de los empleados; garantizando las actividades que desarrolla en su lugar de trabajo,

Según, Juárez y Carrillo (2014) señala que la importancia del incentivo radica en primera instancia a la dirección de las funciones o puestos de los colaboradores, dentro de una organización. En segundo punto, depende de las perspectivas o expectativas que tiene cada empleado, si la empresa donde labora está conforme con el logro de sus objetivos personales y/o metas organizacionales teniendo sobre todo una orientación de equidad. Como tercer término, el uso de los incentivos es de vital importancia dentro de una empresa, por lo que dependerá del dominio que tenga cada organización para conservar al personal.

Existen diversas clasificaciones o tipos de incentivos, estos son formados como parte de un mecanismo fundamental para optimizar los resultados laborales. Mediante este instrumento se pretende incluir en la conducta de los colaboradores, para gestionar eficientemente las diversas situaciones que ayuden a cumplir con los objetivos de una organización, viéndose reflejado en aquellos resultados de cada uno de los trabajadores, asimismo, ayudará a mejorar su ambiente laboral, teniendo compromiso con la entidad. Tal como lo menciona Bordas (2016), cuyas principales características que tienen los incentivos, son aquellas percepciones que tiene el personal respecto al contexto laboral y el lugar de trabajo.

Por otro parte, García (2020) señala a la gestión administrativa como principal sustento del incentivo, ya que contribuye a la rentabilidad financiera y social, que

presenta una entidad, con dirección al alcance de los objetivos y metas trazados. Dentro de los incentivos se encuentra la productividad, que significa la combinación de la motivación, habilidades, desenvolvimiento, y del entorno en donde se encuentra cada colaborador. En esta última, se reflejan algunos factores que en ciertos casos perjudican en la producción de cada colaborador, como, por ejemplo: el bajo desempeño, la falta de compromiso de la empresa hacia su personal, quienes por ocasiones pueden sentirse descontentos al realizar sus funciones, por no tener equidad en la entrega de incentivos (Vallejo, 2016).

Para este autor, indica que uno de los tipos de incentivos, como es el caso de incentivos intrínsecos, favorece a los objetivos a largo plazo, generando en sus trabajadores algunos reconocimientos y confianza entre ellos, contribuyendo a la motivación para el logro de sus funciones., en ocasiones, este tipo de incentivos intrínsecos pueden resultar útiles a largo plazo (Madero, 2016).

Las empresas deben establecer una serie de incentivos hacia sus trabajadores, para medir el nivel de desempeño de cada uno, y luego recompensarlos (Ghour, 2020).

Según algunos autores como, Terpend y Krause (2015) clasifican los incentivos como monetarios y no monetarios. Refiriéndose a los incentivos monetarios, como recompensa por su desempeño laboral, siendo diseñados como inducción para el mejoramiento de sus funciones en cada uno de sus trabajadores. Por lo general se plasman en forma de ofertas como, aumentos de sueldos, bonificaciones por su desempeño, comisiones, méritos. Este tipo de incentivo promueve la competencia entre los colaboradores, para beneficiar los intereses propios y mejorar en su desempeño laboral. En cuanto a los Incentivos no monetarios, son aquellos que muestran un beneficio adicional para los trabajadores, no siendo condicionados por su desempeño, tales como: utilidades, reconocimientos, apoyo social, recreaciones, días de descanso, asistencia médica, instalación de comedores, zona de parqueo, flexibilización de horarios.

Para la Organización Internacional del Trabajo, menciona que los trabajadores se sientan motivados dentro de su área de trabajo, cuando se sienten seguros al recibir un salario justo, satisfaciendo sus necesidades sin olvidar aquellos incentivos como las bonificaciones y/o algunos seguros de vida.

Por otra parte, Moghddam y Nabavichashmi (2020); indica sobre la importancia de los incentivos, que mientras los empleados reciben recompensas por su desempeño laboral, mejoran su rendimiento y la productividad de la empresa.

Según JianMing et al. (2020), señala que, al utilizar los incentivos, como medio de contribución a la organización, ayuda a promover el trabajo de los colaboradores, sintiéndose más comprometidos y satisfaciendo sus necesidades.

Se ha llegado a la conclusión que los incentivos son de vital importancia para toda organización, porque son estimulantes para sus trabajadores, lo cual conlleva a un mejor desempeño laboral.

En cuanto a las bases teóricas de la segunda variable desempeño laboral, se centra en las aportaciones de tales autores.

Según, Chiavenato (2020), define el desempeño laboral como una conducta y acción de parte de los colaboradores, para lograr con el cumplimiento de los objetivos empresariales. También afirma que es la eficacia del trabajador dentro de una empresa, siendo de vital importancia y realizando sus funciones con una mayor motivación sintiéndose satisfechos laboralmente.

El desempeño laboral es un proceso que requiere de diversos elementos tales como administrativas, organizacionales e individuales, que no solo se logra con el empleado, sino con todos los aspectos que les rodea, en su puesto de trabajo (Hensel y Kacprzak, 2020).

El desempeño organizacional, según este autor, es la realización que obtiene una empresa, que depende de cada desempeño del trabajador, su eficacia y eficiencia, con el uso de los recursos que le brinda la organización (Giancola, 2014).

Para este autor, señala que el Desempeño Laboral, calcula el rendimiento de los trabajadores, identificando los efectos positivos y negativos, con el propósito de alcanzar los objetivos planteado (Mejillón, 2017).

Asimismo, Campbell y Wiernik (2015), especifica sobre el Desempeño Laboral, es un constructo comprendiendo el distinto comportamiento bajo el constante control de los colaboradores que están contribuyendo a las metas organizacionales, enfatizando sobre el desempeño es un conjunto de comportamientos para dicho fin de los resultados.

El desempeño laboral, hace que cada trabajador esté de manera activa en la organización, mejorando en su productividad, teniendo más consideración y

preocupación para lograr los objetivos propios y el de la empresa. (Ling Florence et al., 2018).

Según el autor Aluko (2014), el desempeño organizacional se consigue junta a las dimensiones del trabajo, la cantidad y la calidad que cada colaborador realice en un producto, adquiriendo una ventaja competitiva dentro del mercado empresarial. De la primera dimensión que es el desempeño de tareas, se refiere a las conductas del trabajador que favorecen a la elaboración de un bien o prestación de un servicio. Involucra comportamientos dependiendo de cada función o meta asignada. Como estas funciones están siendo asignadas a las tareas básicas del trabajo, se utilizan marcos específicos. Por ejemplo, se desarrolló una evaluación del desempeño a los empleados públicos, según los puestos de nivel alto y bajo, donde solo participaron dos de los cinco indicadores del desempeño de tareas como son el conocimiento de productividad (cantidad y calidad) y el conocimiento técnico. En la segunda dimensión que es el desempeño contextual, también llamado como ciudadanía organizacional (OCB), se refiere al comportamiento que favorece a los objetivos de la empresa, favoreciendo a su entorno psicológico y social, se refiere a los deberes que no son laborales, como la iniciativa, proactividad, colaboración y el entusiasmo. A diferencia del desempeño de tareas, el desempeño contextual se promueve a través del funcionamiento organizacional y la productividad de los trabajadores, según este autor, propone dos dimensiones como son todos los comportamientos de los trabajadores en dirección a la organización, proponiendo mejoras en el ámbito laboral y la otra dimensión son los comportamientos en dirección a sus demás compañeros de trabajos es decir en cooperar o ayudarlos. La última dimensión es la conducta laboral contraproducente, se refiera a la conducta desviada por parte del trabajador perjudicando a la organización, tales como, quejas, presentismo, realizar sus funciones de manera incorrecta, entre otros (Gordillo, 2016). Dentro de esta dimensión se encuentra una estructura bidimensional, que comprende los comportamientos desviados por parte del trabajador, por ejemplo, los chismes entre ellos; y los comportamientos desviados a las organizaciones.

Existen también otro tipo de dimensiones en el desempeño laboral, ya que mediante ellas se realizan las evaluaciones correspondientes al trabajador, ellas son: la supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos y compromiso. Otro

concepto relacionado a desempeño laboral, es que consiste en aquellos factores que añaden valor agregado a la empresa, es decir que los trabajadores realizan sus funciones de manera adecuada, llegando al más alto nivel, también aquella conducta que ellos ejercen hacia sus compañeros de trabajo y la eficiencia ante los problemas o adversidades que tenga la organización (Rojas, 2019).

Según estos autores, los componentes, que alteran el desempeño laboral, son la falta de comunicación entre los trabajadores, no teniendo liderazgo o incentivos; por ello es necesario que en cada organización exista una comunicación adecuada y efectiva, porque es la clave para poder obtener un mejor flujo de información (Axboe et al., 2016).

La importancia para obtener una buena retención y a su vez evidenciar el desempeño de los colaboradores está en buscar herramientas necesarias de gestión estratégica conjunta con la motivación, afirman Olusadum y Anulika (2018). Lo importante y valioso para una empresa, es que los empleados se sientan comprometidos con su trabajo, por ello las organizaciones deben estar en armonía con sus trabajadores, porque de ellos depende la rentabilidad y sostenibilidad de la organización (Gunnigle, et al., 2019); (Hadjri et al., 2019).

La evaluación del desempeño laboral, depende de varios elementos como, el reconocimiento, compensación, seguridad, capacitación, estructura organizacional, el horario flexible, para poder medir el nivel de desempeño de cada empleado (Mansournia, 2018).

Para el autor Koopmans (2014), muestra un modelo de desempeño laboral, que implica diferentes conductas que adapta el trabajador, ante aquellas situaciones complicadas, brindando algunas alternativas de solución, para contribuir a los objetivos de la organización. Este modelo comprende de las siguientes dimensiones:

1. Desempeño de tareas: son aquellas habilidades del trabajador que se enfoca en la calidad del trabajo, logrando desarrollar sus funciones en un determinado tiempo, teniendo como indicadores: Calidad del trabajo, planificación y organización del trabajo, orientación a resultados, priorización y eficiencia.
2. Desempeño Contextual: Comprende las actitudes del colaborador al realizar sus funciones a fin de conservar un buen ambiente de trabajo, desarrollando una competencia entre sus colegas dentro de la organización, sus indicadores son:

Toma de iniciativa, aceptación y aprendizaje de retroalimentación, cooperación y comunicación afectiva.

3. Desempeño adaptativo: comprende las habilidades que tiene cada colaborador para afrontar las distintas situaciones complicadas, demostrando calidad en sus funciones, a fin de contribuir de forma satisfactoria con las metas establecidas dentro de la organización. Este tipo de dimensión tiene indicadores como: Mostrar resiliencia, resolver problemas difíciles y mantener el conocimiento actualizado.

4. Comportamiento de trabajo contraproducente: este tipo de dimensión abarca aquellos comportamientos o conductas que afectan a la organización, manifestándose en incomodidades, absentismos, aquellas funciones realizadas de manera errónea, insultos entre los trabajadores, entre otras. Comprende de los siguientes indicadores: Muestra excesiva negatividad, realizar cosas que dañan a la organización y cometer errores de forma intencional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: Según el alcance fue de nivel correlacional, con la finalidad de saber cómo se puede comportar un concepto o variable, partiendo del comportamiento de las otras variables relacionadas (Hernández et al., 2018.pg 60).

Diseño de Investigación:

La presente investigación tuvo un diseño no experimental donde recolectamos datos de forma precisa y concisa sin introducir cambios o tratamientos (Escudero y Cortés, 2017).

Se realizó el siguiente esquema:

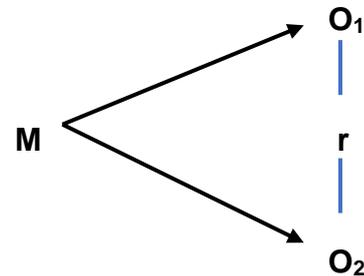
Dónde:

M = Muestra: Trabajadores de Caja del Santa

O₁ = Primera variable: Incentivos

O₂ = Segunda Variable: Desempeño Laboral r=

Relación entre las variables



3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Incentivos

Definición Conceptual: El incentivo se estima como recompensa por su desempeño laboral, siendo diseñados como inducción para el mejoramiento de sus funciones en cada uno de sus trabajadores (Terpend y Krause, 2015).

Definición operacional: Se logró definir a la Motivación como la estrategia a poner en práctica y dar a conocer el grado de influencia para el desempeño laboral, de qué manera puede generar estabilidad emocional y operativa en los colaboradores, fue medido por medio de un cuestionario en la Caja del Santa 2021, tomando en cuenta tipos de incentivos como mecanismo fundamental.

Indicadores:

Bonificaciones, aumento de sueldo, movilidades, reconocimientos, días de descanso, flexibilización de horarios, apoyo social, recreaciones, instalación de comedores, zona de parqueo. **Escala de medición:** Ordinal

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Mejillón (2017), señala que el Desempeño Laboral, calcula el rendimiento de los trabajadores, identificando los efectos positivos y negativos, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados.

Definición operacional: Es el accionar del trabajador que busca lograr los objetivos fijados dentro de la misma, se midió a través de un cuestionario a los colaboradores de la Caja del Santa a partir de sus dimensiones: contextual, conducta laboral y desempeño de tareas.

Indicadores:

Calidad de trabajo, planificación y organización del trabajo, orientación a resultados, priorización, eficiencia, toma de iniciativa, aceptación y aprendizaje de retroalimentación, cooperación, comunicación afectiva, mostrar resiliencia, resolver problemas difíciles, mantener el conocimiento actualizado, muestra de excesiva negatividad, realizar cosas que dañan a la organización, cometer errores de forma intencional

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Se consideró a los trabajadores de 3 agencias que tiene Caja del Santa en la ciudad de Chimbote, 2021. Siendo un total de 50 colaboradores, datos brindados por la entidad financiera.

- **Criterios de inclusión:** Se eligió a los colaboradores de ambos sexos, masculino y femenino, entre la edad de 20 y 60 años, que tienen más de seis meses laborando en la empresa.
- **Criterios de exclusión:** Se tomaron los siguientes criterios: se excluyeron a los clientes de la entidad financiera.

Muestra: Nuestro estudio no tiene muestra, por motivo que su población es de 50 trabajadores.

Muestreo: No tiene muestreo.

Unidad de análisis: Estuvo conformado por los colaboradores de Caja del Santa de las 3 agencias en Chimbote, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Para la aplicación de nuestra investigación utilizamos como técnica la encuesta, con la finalidad de poder obtener la información correspondiente sobre la percepción de las variables, en los colaboradores de Caja del Santa Chimbote – 2021, con una recolección de datos de 26 preguntas que fueron respondidas de manera anónima, y con la evaluación mediante escala de Likert: 5=Siempre, 4=Casi Siempre, 3=A veces, 2=Casi Nunca y 1=Nunca.

Instrumento de recolección de datos:

Según Hernández et al. (2018) califican a este tipo de instrumento, como el más usado para la elaboración de investigaciones con la finalidad de obtener los datos necesarios, orientados hacia los resultados fiables.

El instrumento que se manejó para el desarrollo de la investigación, es el cuestionario, conteniendo preguntas que son distribuidas de acuerdo a sus dimensiones e indicadores, la cuales tuvieron una evaluación y validación por juicio de 3 expertos, que sirvieron para realizar la encuesta a los colaboradores. En este caso se utilizó 2 cuestionarios, aplicado a 50 trabajadores de Caja del Santa, siendo divididos de acuerdo a las variables de estudio, consistió en 10 preguntas con relación a la primera variable incentivos y 16 preguntas orientadas hacia la segunda variable desempeño laboral.

Validez

Para la aprobación del cuestionario se validó mediante un instrumento llamado Juicio de expertos, que contenía preguntas de los indicadores de las dos variables incentivos y desempeño laboral, este tipo de herramienta se validó de acuerdo al criterio y coherencia de los expertos, para certificar los instrumentos que se realizó.

Confiabilidad

Los instrumentos que se aplicaron, fueron desarrollados mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, elaborados y procesados en el programa Excel de Microsoft Office con datos de una prueba piloto.

Estos instrumentos fueron diseñados para medir el incentivo y el desempeño laboral, se obtuvieron datos de 15 colaboradores de Caja del Santa, y se determinó que: En la primera variable de incentivos con un total de 10 preguntas, se obtuvo como resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.75, esto indica que el instrumento y sus interrogaciones tienen un nivel aceptable de confiabilidad. A su vez, en la segunda variable de desempeño laboral con los datos obtenidos mediante 16 preguntas, se alcanzó un resultado de coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.822, lo que manifiesta que con estos instrumentos y sus preguntas tienen un nivel bueno de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de datos de nuestra investigación, en primera instancia se procedió con el envío de una carta de autorización dirigido a Caja del Santa,

solicitando la colaboración de la entidad financiera y a la vez el permiso para que los investigadores procedan con el instrumento del cuestionario hacia sus colaboradores.

Una vez obtenido los datos del instrumento, se procedió a llenar toda la información en Microsoft Excel 2019, y el IBM SPSS V.25

3.6. Método de análisis de datos

El estudio que se recopiló en esta investigación fue con un análisis cuantitativa, asimismo, se empleó métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, conforme al diseño de investigación.

Para la descripción de las variables Incentivos y Desempeño Laboral, se utilizó los siguientes métodos estadísticos descriptivos:

Tablas estadísticas: Se representa por tener organizadas las columnas y filas, en donde los datos se componen de manera cuantificable y ordenadas, que fueron recopilados en el cuestionario.

Gráficos: se representa mediante esquemas, líneas, dibujos, entre otros, de las tablas estadísticas.

Método estadístico inferencial: Se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para la correlación de las variables, Incentivos y Desempeño Laboral, siendo este método, para la medida de las variables en nivel ordinal, y por rangos.

3.7. Aspectos éticos

La información de este estudio, se realizó de manera directa con el personal de la empresa Caja Del Santa, cuyos datos de esta investigación serán procesados en tablas y gráficos, que serán analizados de forma concisa, sin manipular los resultados, para el beneficio de la investigación y con la realización de la encuesta que fue de forma anónima, manteniendo la prudencia y en anónimo.

Mediante la Resolución de Consejo Universitario (N°0262-2020/UCV), respecto al aspecto ético estipulado por la Universidad Cesar Vallejo, sobre los trabajos de investigación, este proyecto cumplió con todos los lineamientos requeridos de un estudio original y no forma parte de ningún tipo de plagio, ya que la información inscrita en este estudio tiene como referencias las publicaciones de autores

reconocidos, siguiendo las características establecidas por las Normas APA en su 7ma edición.

IV. RESULTADOS

Objetivo General

Determinar la relación entre incentivos y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

H₀: No existen una relación directa entre los incentivos y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa 2021

H₁: Si existe una relación directa entre los incentivos y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa 2021.

Tabla 1

Coeficiente de correlación entre incentivos y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

			Incentivos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Incentivos	Coeficiente de correlación	1,000	,344*
		Sig. (bilateral)	.	0,015
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,344*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,015	.
		N	50	50

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ($0,015 < 0,05$), por lo cual se puede afirmar que entre incentivos y desempeño laboral del personal tiene una relación directa y significativa, de igual forma los resultados de Spearman ($Rho=0,344$) indican que existe una correlación positiva media.

Objetivo Especifico 1

Identificar los incentivos que otorgan al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Tabla 1

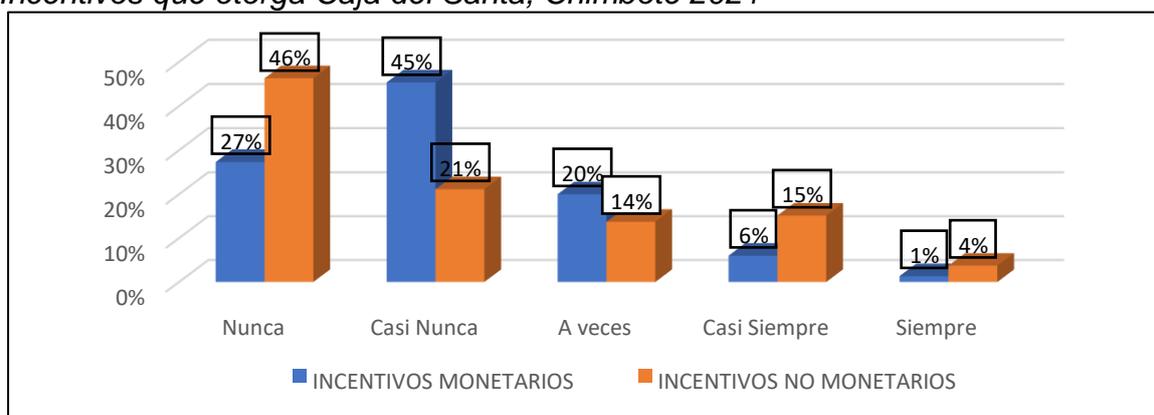
Incentivos que otorga Caja del Santa, Chimbote 2021.

Escala	Dimensiones de Incentivos			
	Incentivos Monetarios		Incentivos No Monetarios	
	N°	%	N°	%
Nunca	14	27%	23	46%
Casi Nunca	23	45%	11	21%
A veces	10	20%	7	14%
Casi Siempre	3	6%	8	15%
Siempre		1%	2	4%
Total	1	100%	50	100%
	50			

Nota. Cuestionario aplicado al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Figura 1

Incentivos que otorga Caja del Santa, Chimbote 2021



Nota. Tabla 2

Interpretación:

La figura 1 señaló que el 45% y el 46% de los colaboradores, casi nunca y nunca se le otorgó incentivos, ya sea en monetarios y no monetarios respectivamente, mientras que solo un 15% manifestó que casi siempre recibió incentivos no monetarios.

Tabla 2

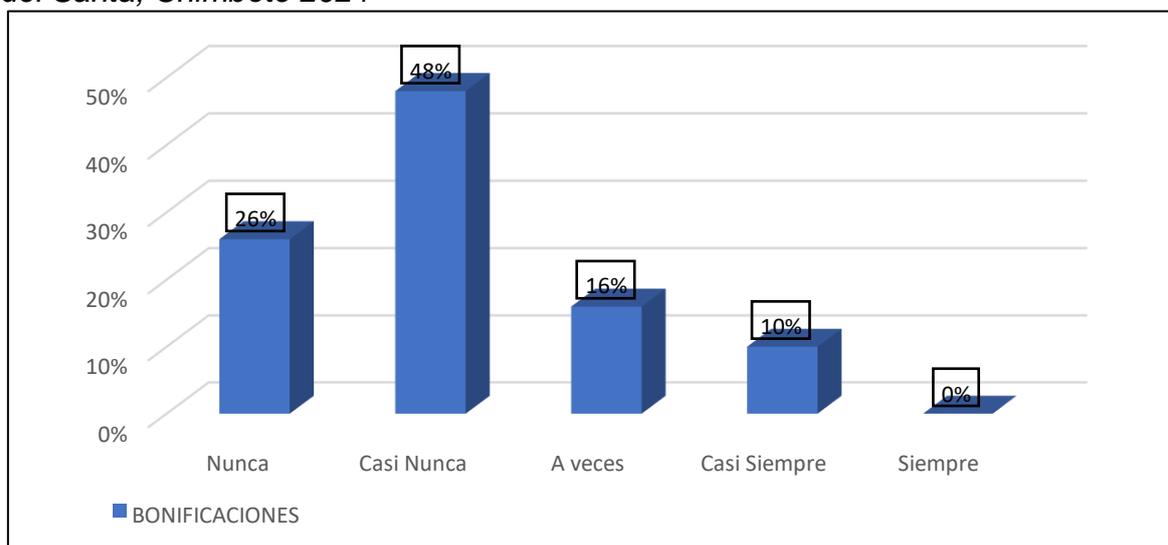
Opinión de los colaboradores sobre las bonificaciones que recibe por parte de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Escala	Bonificaciones	
	N°	%
Nunca	13	26%
Casi Nunca	24	48%
A veces	8	16%
Casi Siempre	5	10%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Figura 2

Opinión de los colaboradores sobre las bonificaciones que recibe por parte de Caja del Santa, Chimbote 2021



Nota. Tabla 3

Interpretación:

En la figura 2, se observó que el 48% de colaboradores encuestados casi nunca recibieron bonificaciones por parte de su empresa, mientras que el 10% de la población indicó que casi siempre recibió este tipo de incentivos.

Tabla 3

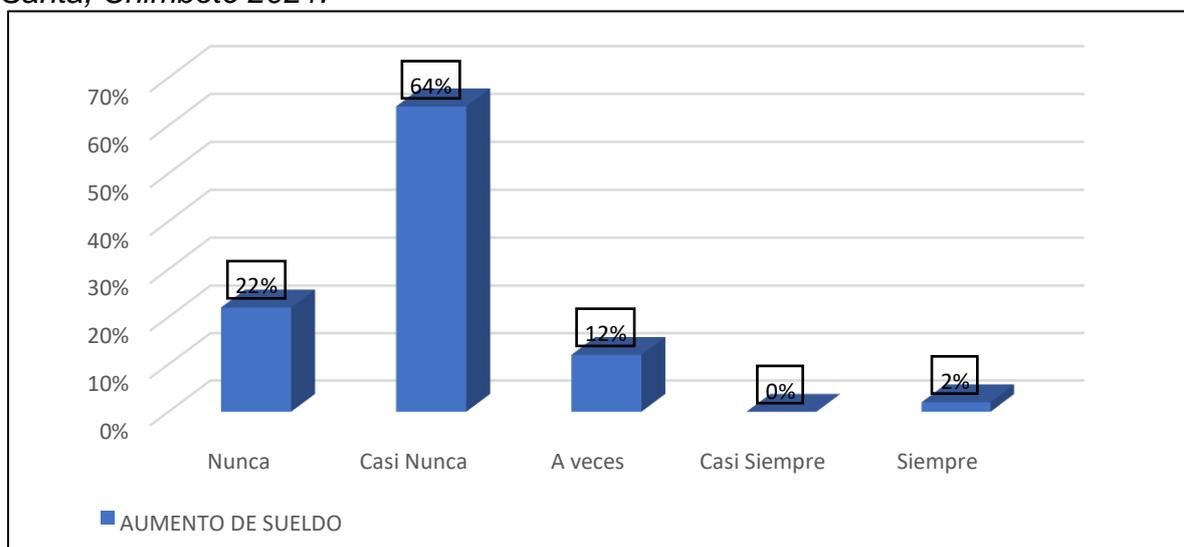
Opinión de los colaboradores sobre el aumento de sueldo que recibe en Caja del Santa, Chimbote 2021.

Escala	Aumento de sueldo	
	Nº	%
Nunca	11	22%
Casi Nunca	32	64%
A veces	6	12%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	1	2%
TOTAL	50	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Figura 3

Opinión de los colaboradores sobre el aumento de sueldo que recibe en Caja del Santa, Chimbote 2021.



Nota. Tabla 4

Interpretación:

Según la figura 3, el 64% de los trabajadores encuestados casi nunca percibieron un aumento de sueldo, mientras que el 12% indicaron que a veces han recibido ese tipo de incentivo, por parte de Caja del Santa.

Objetivo específico 2

Conocer el nivel de desempeño laboral, según sus dimensiones en el personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Tabla 4

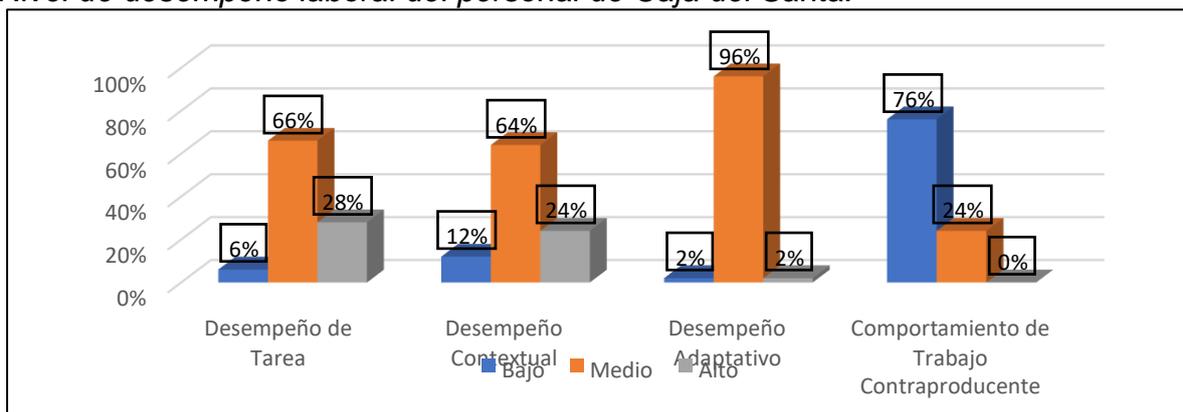
Nivel de desempeño laboral del personal de Caja del Santa, según sus dimensiones

Puntaje	Desempeño De Tareas		Desempeño Contextual		Desempeño Adaptativo		Comportamiento de Trabajo Contraproducente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
N°								%
Bajo	3	6%	6	12%	1	2%	38	76%
Medio	33	66%	32	64%	48	96%	12	24%
Alto	14	28%	12	24%	1	2%	0	0%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Figura 4

Nivel de desempeño laboral del personal de Caja del Santa.



Nota. Tabla 5

Interpretación:

Según el gráfico de la figura 4, las dimensiones del desempeño laboral, nos indicó que la dimensión de tarea, tuvo un puntaje alto del 28%, medio 66% y bajo el 6%; en la dimensión contextual, el 64% tienen un nivel medio, el 24% alto y el 12% bajo, en la dimensión adaptativa, el mayor puntaje tiene el nivel medio con un 96%,

mientras que el 2% un nivel bajo y 2% alto y la dimensión de comportamiento de trabajo contraproducente el 76% tiene un nivel bajo y el 24% de nivel medio.

Tabla 5

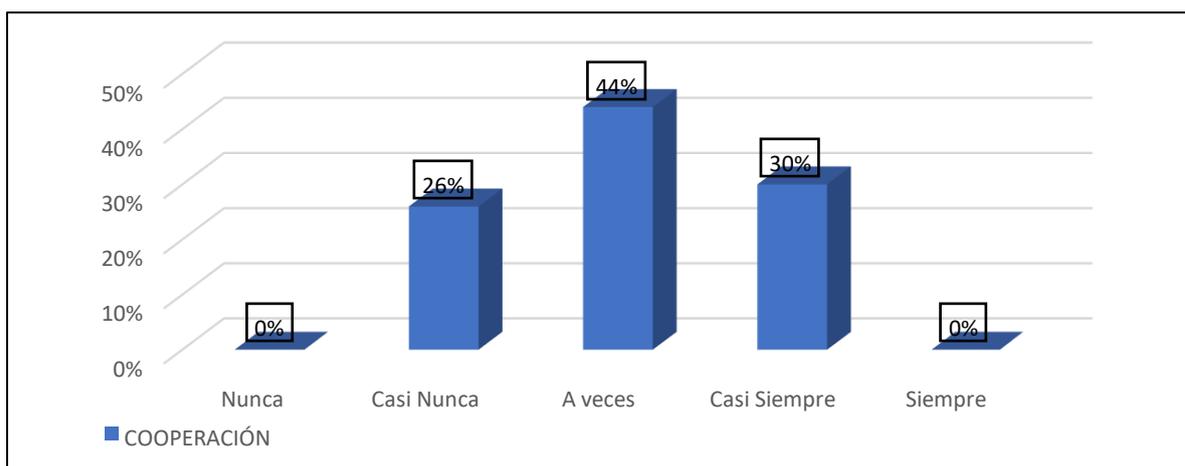
Opinión de los colaboradores sobre la calidad del trabajo, que ejercen en Caja del Santa, Chimbote 2021

	Calidad del trabajo	
	Nº	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	13	26%
A veces	22	44%
Casi Siempre	15	30%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Figura 5

Opinión de los colaboradores sobre la calidad del trabajo, que ejercen en Caja del Santa, Chimbote 2021.



Nota. Tabla 6

Interpretación:

En la figura 5, se visualizó que más del 74% los colaboradores a veces y casi siempre, muestran una calidad de trabajo, de acuerdo a las labores que le asigna la empresa; mientras que el 26% casi nunca.

Tabla 6

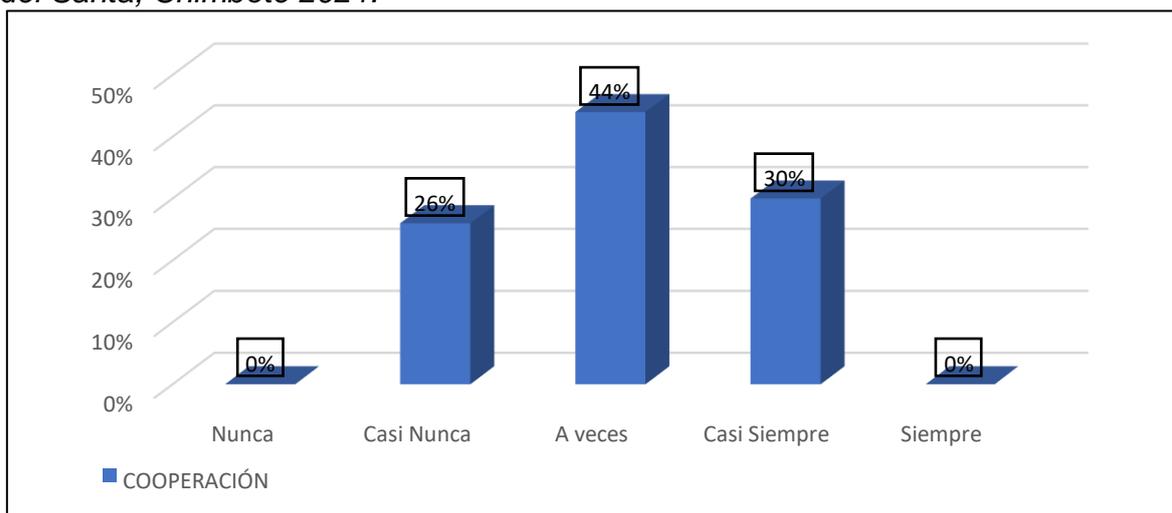
Opinión de los colaboradores sobre cooperación del desempeño contextual en Caja del Santa, Chimbote 2021.

	Cooperación	
	N°	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	13	26%
A veces	22	44%
Casi Siempre	15	30%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Nota. Cuestionario aplicado al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Figura 6

Opinión de los colaboradores sobre cooperación del desempeño contextual en Caja del Santa, Chimbote 2021.



Nota. Tabla 7

Interpretación:

En la figura 6, el 44% del personal de Caja del Santa, indicaron que a veces tienen cooperación con sus demás compañeros para la realización de sus labores, mientras que solo el 30% casi siempre.

Objetivo específico 3

Analizar la relación entre incentivos monetarios y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Tabla 7

Correlación entre incentivos monetarios y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

			Incentivos Monetarios	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Incentivos Monetarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,183
		Sig. (bilateral)	.	0,202
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,183	1,000
		Sig. (bilateral)	0,202	.
		N	50	50

Nota. Cuestionario aplicado al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Interpretación:

Existe evidencia suficiente para afirmar que entre incentivos monetarios y desempeño laboral del personal no existe una relación directa y significativa ($0,202 > 0,05$), de igual manera los resultados de Spearman ($Rho=0,183$) indican que existe una correlación positiva media.

Objetivo específico 4: Analizar la relación entre incentivos no monetarios y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Objetivo específico 4

Analizar la relación entre incentivos no monetarios y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Tabla 8

Correlación entre incentivos no monetarios y el desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

			Incentivos No Monetarios	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Incentivos No Monetarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,319*
		Sig. (bilateral)	.	0,024
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,319*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,024	.
		N	50	50

Nota. Cuestionario aplicado al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

Interpretación:

Existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ($0,024 < 0,05$), por lo cual se puede afirmar que, entre incentivos no monetarios y desempeño laboral del personal de Caja del Santa, tiene una relación directa y significativa, de igual forma los resultados de Spearman ($Rho=0,319$) indican que existe una correlación positiva media.

V. DISCUSIÓN

La entidad financiera Caja del Santa de Chimbote, cuenta con 50 trabajadores que laboran en distintas áreas administrativas, en este caso se tomó las áreas de operaciones (ventanilla) y ventas (asesores), actualmente hemos evidenciado que en varias microempresas y también en Caja del Santa, que no le han dado mucha relevancia sobre la importancia de que el recurso humano se sienta motivado al trabajo , para que cada trabajador pueda desarrollarse de manera personal y profesional, aumentando su nivel de productividad y a la vez mejorando a la organizacon, es ahí donde los incentivos tanto monetarios como no monetarios ayudarán a que los colaboradores se comprometan con la institución y puedan lograr tener un mejor desempeño laboral.

Para esta investigación se realizó un análisis de resultados, para la comparación con los resultados de los investigadores que consideramos en los antecedentes, determinando lo siguiente:

De los resultados obtenidos en el objetivo general, señala que el coeficiente $Rho=0.344$ indica que existe una correlación positiva media, asimismo, Ordoñez y Quiroz (2018) en su investigación concluyó que en dicha empresa existe una relación favorable entre los incentivos y el desempeño laboral.

En el objetivo específico 1; donde se pide identificar los incentivos que otorgan al personal de Caja de Santa, se tiene que:

El 45% de los colaboradores manifiestan que casi nunca ha recibido incentivos monetarios por parte de la entidad financiera y el 46% nunca ha recibido incentivos

no monetarios, comprobando asertivamente el tema de estudio a tratar, dando credibilidad lo que genera que el trabajador se desanime y no sienta el bienestar laboral, por lo que no se siente motivado para que pueda asumir mejores cargos limitando el desempeño lo cual afirma lo expuesto por Amaya y Conde (2010), quien manifiesta que el desempeño laboral no solo se basa en el comportamiento y el sueldo, sino que es la clave para asegurar un rendimiento y desempeño laboral favorable. Por lo cual se concluye, que los incentivos monetarios y no monetarios son de suma importancia, para un buen desempeño laboral, y es ahí donde las diferentes entidades financieras, microempresas y empresas pueden marcar la diferencia y mejorar la productividad del recurso humano, asimismo, al mejorar ello, hace que crezca una organización de manera personal y global.

Según el objetivo 2 respecto a la identificación del nivel de desempeño laboral, se muestra que el más resaltante de sus dimensiones es el desempeño adaptativo, teniendo como un puntaje de 96% en nivel medio, lo que nos da entender que los colaboradores carecen de motivaciones en el trabajo para desarrollar nuevas habilidades y destrezas y esto se debe a que no reciben incentivos, haciendo que el trabajador no se desempeñe de la mejor manera afectando muchas veces en la productividad, Lo cual se reafirma con lo que sostiene Luque y Saravia. (2019) pues, indica que solo el 80% considera que sus trabajadores tienen un nivel de desempeño regular, lo que sugiere tomar medidas para mejorar los indicadores que llevan a que los trabajadores a no estar al 100% satisfechos en sus centros laborales.

Siguiendo con el objetivo 3, referido al análisis de la relación entre incentivos monetarios con el desempeño laboral, existe evidencia de que no hay relación significativa ($0.202 < 0.05$) de igual manera, según Spearman ($Rho=0.183$), indica que existe una correlación media, lo cual afirma Rojas (2019), en su investigación que los diferentes factores motivacionales pueden percutir negativamente en el resultado de sus jornadas laborales, lo que resalta que los incentivos monetarios están estrechamente relacionados con el desempeño laboral, por consiguiente, se llegó a la conclusión que los colaboradores no son reconocidos por sus esfuerzos, por lo cual se sugiere realizar un plan de incentivos motivacionales para la persona con la finalidad mejorar en su desempeño laboral.

Según, Silva (2018) indica que los incentivos tienen carácter de naturaleza monetaria o no monetaria, con la finalidad de incrementar la responsabilidad, consciencia y espíritu de equipo en las personas, destacando el desempeño de cada uno de ellas, brindando valor a la organización.

Finalmente, en el objetivo 4, respecto al análisis de la relación entre incentivos monetarios como no monetarios y el desempeño laboral, nos indica que, si existe correlación directa y significativa, al igual que Spearman ($Rho= 0.319$) afirma que existe una correlación significativa media haciendo así el rechazo a la hipótesis nula, de acuerdo a los hallazgos obtenidos se reafirma en el estudio de Koopmans (2014), quien considera que existen factores que afectan el desempeño y la productividad de los colaboradores, los cuales puede repercutir en los resultados y afectar en las habilidades y las capacidades, por lo tanto las entidades financieras como las empresas deben tener en cuenta si los trabajadores reciben incentivos monetarios acorde a su puesto de trabajo sus objetivos y metas trazadas serán más productivos y eficientes, además que no estarán en la afirmación de poder renunciar.

Por lo tanto, con esta investigación se busca que las diferentes entidades en nuestra localidad, tomen conciencia de la importancia de incentivar a sus trabajadores para que puedan tener un óptimo y efectivo desempeño laboral. Además, no solo son incentivos monetarios, sino también no monetario, como son las actitudes y expresiones que se pueden brindar en el trabajo; ya que el sentido abstracto también es atracción para que un trabajador se sienta satisfecho en su lugar de trabajo, puesto que, al tener una mejor actitud, genera mayor comodidad para la atención de los clientes.

Según lo mencionado por los investigadores, el salario tiene un rol muy importante en la motivación del personal; puesto que todos laboran por obtener beneficios económicos, ya que existen necesidades básicas por cubrir.

Todos estos hallazgos encontrados en esta investigación servirán para que otras empresas y entidades tanto a nivel local, regional, nacional y extranjera, por medio de diferentes tipos y políticas que brinda la empresa a sus colaboradores, logren captar un mayor desempeño en sus trabajadores, mejorando resultados, según el

personal encuestado es una pieza fundamental para encauzar el desempeño laboral.

Si bien los colaboradores de la entidad Financiera del Santa indican al mencionar sobre los incentivos económicos y no económicos contribuyen a un buen desempeño, teniendo una gran incidencia positiva, no es un factor determinante indicando si no sería posible los incentivos mantendrían el rendimiento teniendo en cuenta la razón Ética y el compromiso hacia la empresa para el logro de los objetivos generales.

Por ende, según los estudios previos sobre los incentivos y su influencia en el desempeño laboral de la entidad financiera Caja del Santa, se recomienda ahondar y dar seguimiento a futuras investigaciones concernientes a dichas variables para una mayor sostenibilidad y competitividad en empresas privadas, estas investigaciones harán que vaya mejorando el nivel de rendimiento de cada trabajador, manteniendo la fidelidad por parte de ellos, y a su vez, la productividad de la empresa será mucho mejor. A mayor capacidad de trabajo, mayores ingresos por parte de los clientes.

Finalmente, durante la realización de este estudio, se presentaron algunas limitaciones al momento de obtener los datos, ya que los trabajadores contaban con muy poco tiempo, debido a que se encontraban trabajando, y eso ha generado que las encuestas demoren más de lo debido, pero a pesar de las adversidades se obtuvieron resultados totalmente confiables. Se resalta que los incentivos laborales tienen una influencia positiva dando beneficios extras para la organización siendo una oportunidad para el mejor desempeño de sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció en la (Tabla 1) que existe una relación directa y significativa, entre los incentivos y el desempeño laboral, en el personal de Caja del Santa, brindando un valor de Coeficiente $Rho=0,344$ y $Sig= 0.0015$, afirmando que los incentivos pueden favorecer al Desempeño Laboral, siendo esto aceptable para la investigación, rechazando de esta manera la hipótesis nula.
2. Se especificó que en la identificación de los incentivos monetarios y no monetarios que otorga Caja del Santa, los colaboradores manifestaron, así como indica en (Tabla 2), que el 45% de encuestados casi nunca ha percibido algún tipo de incentivos monetarios, y el 46% nunca percibió incentivos no monetarios, así mismo, algunos de los trabajadores que representan un porcentaje mínimo han especificado que casi siempre reciben incentivos.
3. Se visualizó en la (tabla 5) que el nivel de desempeño de los colaboradores en la mayoría de sus dimensiones tiene un puntaje medio, siendo así, que en la dimensión de desempeño adaptativo tiene un 96% de puntaje, el desempeño de tareas 66%, desempeño contextual un 64%, mientras que el comportamiento de trabajo contraproducente tiene un nivel bajo.
4. En este cuarto punto, en la (tabla 08) sobre la dimensión de incentivos monetarios no tiene relación con el desempeño laboral, teniendo un nivel de significancia de $(0,202 > 0,05)$, sin embargo, en el resultado de Spearman ($Rho=0,183$) indicó que existe una correlación positiva media.
5. Por último en la (tabla 09), se evidencio que los incentivos no monetarios y el desempeño laboral tienen una relación directa y significativa $(0,024 < 0,05)$, así mismo el coeficiente de Spearman ($Rho=0,319$) indican que existe una correlación positiva media.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para la contribución de incrementar la motivación en sus trabajadores para tener un óptimo desempeño laboral, se sugiere a la entidad financiera Caja del Santa, mejorar su plan estratégico, haciendo uso de diversas actividades que ayuden a mejorar los incentivos tanto monetarios como no monetarios ya que se encontró que en esta investigación un 45% nunca ha recibido algún incentivo, por lo tanto, se les debe mejorar estos aspectos con el objetivo de aumentar su productividad.
2. Se recomienda al área de Gestión y de Recursos Humanos, la aplicación de encuestas periódicas para poder identificar el nivel de desempeño laboral, además, de incorporar capacitaciones que contribuyan al desarrollo de sus habilidades y destrezas para aumentar la competitividad.
3. Se recomienda al Gerente General de Operaciones poner mayor énfasis con respecto al desempeño laboral de los trabajadores, ya que según los resultados obtenidos en la dimensión de desempeño adaptativo un 96% se encuentran en el nivel medio, por lo cual, se necesita una evaluación con el fin de mejorar su productividad.
4. Se recomienda, promover la comunicación entre sus trabajadores con los jefes de área, para que tengan un mayor desenvolvimiento y confianza y así puedan saber las necesidades que se requiere en el momento.
5. Finalmente, se sugiere a las diversas entidades financieras tener en cuenta esta investigación y realizar diversas actividades de campo y capacitaciones para todos los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aluko, N. (2014). Challenges facing manufacturing companies in Nigeria and Ghana, Kpakpakpa. <http://kpakpakpa.com/spotlight/challenges-facingmanufacturing-in-nigeria-ghana/>
- Axboe, M. K., Christensen, K. S., Kofoed, P.-E., & Ammentorp, J. (2016). Development and validation of a self-efficacy questionnaire (SE-12) measuring the clinical communication skills of health care professionals. *BMC Med Educ*, 16(1), 272. doi:10.1186/s12909-016-0798-7
- Bernaola, B y De la Cruz, A (2018). Los incentivos no económicos y su influencia en el Desempeño Laboral en la Empresa SIGDELO S.A. Tienda Express del Distrito el Agustín [Tesis para Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas, Perú]. <http://190.119.244.108/handle/upa/634>
- Bobadilla, E. (2018). Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe./handle/20.500.12692/27085>
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. Madrid: Universidad Nacional de educación a la distancia. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=copyrigh>
- Campell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74. <http://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych032414-111427>
- Castro, J. y Guerra, R. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental de Perú]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20500.12394/7173>.
- Cherrez, G y Pazmay, S. (2020). Diseño de un plan de incentivos laborales con énfasis en la motivación para los colaboradores de una empresa de producción [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3060>

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano* (3era ed.) Mc GrawHill.
- Escudero, C. y Cortés L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Utmach Editorial.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-yMetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- García, E. (2020). *Empresa y administración*. España, Para info
<https://play.google.com/books/reader?id=8cznDwAAQBAJ&hl=es&pg=GBS.PA32>
- Ghouri, A. M., Mani, V., Khan, M. R., Khan, N. R., & Srivastava, A. P. (2020). Enhancing business performance through green human resource management practices: An empirical evidence from Malaysian manufacturing industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(8), 1585-1607. doi:10.1108/IJPPM-11-2019-0520
- Giancola, F. L. (2014). Should hr professionals devote more time to intrinsic rewards?, *Compensation & Benefits Review* 46(1): 25–31
- Gordillo, A. (2016). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas. El procedimiento administrativo*. Brunos Dos Santos Editorial.
https://www.gordillo.com/pdf_tomo4/tomo4.pdf
- Gunnigle, P., Lavelle, J., & Monaghan, S. (2019). Multinational companies and human resource management in Ireland during recession: A retrospective from a highly globalized economy. *Thunderbird International Business Review*, 61(3), 481-489.
- Haider, S. Jabeen S y Ahmad J. (2018). Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Perfmance: The Role of Psychological Wellbeign and Satisfaction with Coworkers. SCIEO. *Revista de Psicología Trabajo y de las Organizaciones*. Vol.34 no.1
<https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S157659622018000100029&script=sciarttext&tlng=en>

- Hensel, P. G., & Kacprzak, A. (2020). Job overload, organizational commitment, and motivation as antecedents of cyberloafing: Evidence from employee monitoring software. *European Management Review*, 17(4), 931-942.
doi:10.1111/emre.12407
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Editorial.
<https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologiadelainvestigacion-robertohernandezsampleri.pdf>
- JianMing, Z., Rafi, M., & Ahmad, K. (2020). Digital resources integration under the knowledge management model: An analysis based on the structural equation model. *Information Discovery and Delivery*, 48(4), 237-253.
doi:10.1108/IDD12-2019-0087
- Juárez, J. & Carillo, E. (2014). Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios, Incentivos y prestaciones. México, grupo patria.
https://books.google.com.pe/books?id=i_HbBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&g&f=false
- Koopmans, T. (2014). Medir el rendimiento del trabajo individual. Países bajos. [Archivo Pdf]. File:///C:/Users/User/Downloads/revistas-journal-manager-4erli.pdf
- Ling Florence Yean, Y., Ning, Y., Chang Yi, H., & Zhang, Z. (2018). Human resource management practices to improve project managers' job satisfaction. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 25(5), 654-669.
doi:10.1108/ECAM-02-2017-0030
- Luque, J. y Saravia, J. (2019). Los incentivos no monetarios y su influencia en la motivación laboral de la organización [Tesis de grado libre]. Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia.
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/20667>
- Madero Gómez, Sergio (2016), Impacto de los Objetivos de la Administración de Compensaciones en los Elementos de la Compensación Monetaria y no Monetaria. *Investigación Administrativa*, No.117, pp.38-51.
- Mamani, J. Cáceres, J. (2019). Desempeño laboral. [Tesis para una revisión teórica, Universidad Peruana Unión de Perú].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>

- Mansournia, K. (2018). Competency matrix for strategic human resource management in Malaysia telecommunication industry. *Revista Publicando*, 5(15), 166-198.
- Mejillón, A. (2017). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social. (Tesis de Pregrado). Universidad Península de Santa Elena. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-3620202000030038500006&lng=en
- Moghddam, A. R., & Nabavichashmi, S. R. (2020). Effect of human resource management practices on organizational performance improvement with the mediating role of intellectual capital; case study of *Iranian Journal of Isaar Studies*.
- Olusadum, N. J. and Anulika, N. J. (2018). Impact of motivation on Employee performance: a study of alvanikoku federal college of education, *Journal of Management and Strategy* 9(1): 53–56.
- Ordoñez, H. y Quiroz, V. (2018). Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca SAC. [Tesis para Licenciatura, Universidad Privada del Norte de Perú]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15109/Ordo%c3%b1e%20Rojas%20Henry%20-%20Quiroz%20Tirado%20V%c3%adctor%20Joeltotal.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Pardo, E. y Castillo, A. (2019). Estrategia de desarrollo del sentido de pertenencia para un mejor desempeño laboral [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1758>
- Pearce, H., Gatto, L. E., Plesca, M., & Antonie, L. (2020). Work integrated learning resources for students with disabilities: ¿Are post-secondary institutions in Canada supporting this demographic to be career ready? *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 11(1), 125-143. doi:10.1108/HESWBL-082019-0106

- Prasad TS, Siddhardha D, Lakshmi PM. An Empirical Study On Training Quality And Its Effectiveness On Organizational Development. FIFI- 2019 (2019).
- Quadri AA. Employees Perception on Effective Reward System and Motivating Incentives to Enhance Performance in Irish Owned Restaurants: A Case Study of Reward Management System in Comet Restaurant Dublin (2019).
- Rodríguez, J (2019). Incentivos y su efecto en la productividad laboral en la empresa SOLDISEL S.R.L. Trujillo [Tesis para Licenciatura, Universidad César Vallejo, Perú].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46182>
- Rojas, O. (2019). Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao [Tesis para Licenciatura, Universidad César Vallejo en Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1
- Silva, J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano. Economía, organización y Ciencias sociales. España. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/10/Gesti%C3%B3n-y-desarrollo-organizacional-1.pdf>
- Terpend, R y Krause, D. (20 de mayo 2015). Competition or Cooperation? Promoting Supplier Performance with Incentives Under Varying Conditions of Dependence. Wiley Online Library.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jscm.12080>
- Vallejo, L. (2016) Gestión del talento humano. Ecuador, Riobamba. Editorial La caracola.
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccionpublicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Zavala, T. (2019). gestión administrativa y desempeño laboral en la I.E. Santísima Virgen de Guadalupe de las Américas [Tesis para Licenciatura Universidad Privada del Norte de Perú].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27000/TESIS%20THI
FANNY%20BRISSETTE%20ZAVALA%20AGUILA.pdf?sequence=12&isAllo
wed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27000/TESIS%20THI%20FANNY%20BRISSETTE%20ZAVALA%20AGUILA.pdf?sequence=12&isAllowed=y)

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Incentivos	(Terpend y Krause (2015) El incentivo se estima como recompensa por su desempeño laboral, siendo diseñados como inducción para el mejoramiento de sus funciones en cada uno de sus trabajadores.	Es una estrategia para dar a conocer el grado de influencia en el desempeño laboral, y saber de qué manera puede generar estabilidad emocional y operativa en los colaboradores.	Incentivos Monetarios	Bonificaciones	Escala Ordinal
				Aumento de sueldo	
				Movilidades	
			Incentivos No Monetarios	Reconocimientos	
				Días de descanso	
				Flexibilización de horarios	
				Apoyo social	
				Recreaciones	
				Instalación de comedores	
				Zona de parqueo	
Desempeño Laboral	Mejillón (2017), señala que el Desempeño Laboral, calcula el rendimiento de los	Es el accionar del trabajador que busca lograr los objetivos fijados dentro de la organización, siendo	Desempeño de Tareas	Calidad de trabajo	
				Planificación y organización del trabajo	
				Orientación a resultados	
				Priorización	

<p>trabajadores, identificando los efectos positivos y negativos, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados.</p>	<p>eficaces al realizar sus funciones.</p>	<p>Desempeño contextual</p>	<p>Eficiencia</p>	
			<p>Toma de iniciativa</p>	
			<p>Aceptación y aprendizaje de retroalimentación</p>	
			<p>Cooperación</p>	
		<p>Comunicación afectiva</p>		
		<p>Desempeño adaptativo</p>	<p>Mostrar resiliencia</p>	
			<p>Resolver problemas difíciles</p>	
			<p>Mantener el conocimiento actualizado</p>	
		<p>Comportamiento de trabajo contraproducente</p>	<p>Muestra de excesiva negatividad</p>	
			<p>Realizar cosas que dañan a la organización</p>	
<p>Cometer errores de forma intencional</p>				

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>¿Cómo se relaciona los incentivos monetarios y no monetarios con el desempeño laboral del personal de Caja del Santa 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre incentivos y desempeño laboral del personal de caja del Santa 2021.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICOS:</p> <p>1. Identificar los incentivos que otorgan al personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.</p>	<p>La justificación se contribuyó al progreso y crecimiento económico de la institución financiera, reduciendo gastos y costos innecesarios que se realizan en algunos procedimientos para los pequeños y medianos empresarios, asimismo, nos mostró que si hay relación entre las dos variables de este estudio, la cual se determinó mediante los resultados obtenidos y con fines proactivos,</p>	<p>Existe una relación directa entre los incentivos y el desempeño laboral del personal de Caja Del Santa 2021</p>	<p><u>Tipos de investigación</u></p> <p>Investigación Aplicada</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>Es cuantitativo, no experimental de corte transversal.</p> <p><u>Población</u></p> <p>La población está representada por 50 trabajadores de Caja del Santa Chimbote</p> <p><u>Muestra</u></p>

	<p>2. Conocer el nivel de desempeño laboral, según sus dimensiones en el personal de Caja del Santa, Chimbo0074xe 2021.</p> <p>3. Analizar la relación entre incentivos monetarios y desempeño laboral del personal de la Caja del Santa, Chimbote 2021.</p> <p>4. Analizar la relación entre incentivos no monetarios y el desempeño del personal de la Caja del Santa, Chimbote 2021.</p>	<p>donde generó estrategias de incentivos que influyeron positivamente en el desarrollo del desempeño laboral, dichos resultados serán visibles en la biblioteca de la Universidad César Vallejo para que se puedan diseñar e implementar guías o protocolos, con la finalidad de mejorar la productividad de los trabajadores.</p>		<p>No presenta muestra</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Cuestionario</p> 
--	---	---	--	---

ANEXO 02: Instrumentos (Cuestionario de Instrumento, la ficha técnica del instrumento)

CUESTIONARIO DE INCENTIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre los incentivos que percibe por parte de Caja del Santa. Se agradece responder de forma sincera marcando con un (X) la opción correspondiente, es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, para la mejora de la productividad en la organización. Gracias por su colaboración.

	Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A veces (A)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)			
	1	2	3	4	5			
N°	Dimensiones / Ítems			Valorizaciones				
D	Incentivo Monetario			N	CN	A	CS	S
1	Recibe bonificaciones cuando realiza sus labores de manera meritoria.							
2	Caja del Santa ha ejecutado aumentos de sueldo, para que motiven en sus funciones a sus colaboradores.							
3	Caja del Santa brinda pagos de movilidad para que se pueda desplazar desde su domicilio hasta su trabajo							
D	Incentivo No Monetario							
4	Se concede reconocimientos a los colaboradores que realizan sus labores de forma destacable.							
5	Le otorgan días de descanso, como parte de recompensa por sus labores realizadas.							
6	Otorgan flexibilización en su horario laboral, para que pueda realizar sus funciones con mayor cautela.							
7	Recibe apoyo social, para incrementar su bienestar y calidad de vida.							
8	Considera que la cantidad de eventos como las recreaciones que realiza Cajadel Santa son suficientes para sentirse motivado de realizar sus labores con mayor eficiencia.							
9	Caja del Santa cuenta con una instalación de comedor para sus colabores para los horarios de refrigerio.							

10	Considera que al existir una zona de parqueo, con cámaras de videovigilancia, propio de mi organización, reduce los riesgos de robo.					
----	--	--	--	--	--	--

D 3	Desempeño de Tareas					
11	Realiza las labores asignadas de acuerdo a las metas fijadas.					
12	Planifica sus actividades de manera apropiada, con el fin de concretar las metas establecidas.					
13	Organiza sus funciones de manera correcta para poder culminar sus labores en el tiempo fijado.					
11	Desarrolla de manera adecuada sus funciones, para culminar de manera satisfactoria los objetivos de la organización.					
15	Da prioridad a aquellas labores que son urgentes por realizar, frente a otras funciones					
16	Realiza sus funciones de manera eficiente considerando las políticas y lineamientos de la entidad financiera					
D4	Desempeño Contextual					
17	Procura realizar sus funciones de manera primordial, tomando iniciativa, con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes					
18	Orienta sus esfuerzos hacia las innovaciones en el trabajo, a fin de mejorar en sus funciones					
19	Realiza sus funciones en cooperación con sus compañeros de trabajo					

20	Mantiene una comunicación fluida, clara y concisa con sus compañeros de trabajo, jefes y demás personal de Caja del Santa					
----	---	--	--	--	--	--

D5	Desempeño Adaptativo					
21	Muestra una conducta apropiada, brindando soluciones de forma positiva ante cualquier circunstancia					
22	Resuelve los problemas de forma inmediata ante aquellos inconvenientes, ofreciendo alternativas de solución					
23	Recibe de manera constante capacitaciones para que pueda adquirir nuevos conocimientos, que le permitan realizar sus funciones de manera óptima					
D6	Comportamiento de trabajo contraproducente					
24	Muestra una actitud inadecuada cuando realiza sus funciones asignadas					
25	Expresa o fomenta comentarios de manera inadecuada generando una mala imagen a Caja del Santa					
26	Por alguna ocasión, al realizar sus funciones, ha intentado ejecutarlas de manera inadecuada, sabiendo los lineamientos y procedimientos a seguir, para lograr los resultados					

ANEXO 03: FICHA TECNICA

Cuestionario de Incentivos y Desempeño Laboral del personal de Caja del Santa,
Chimbote 2021

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. Técnica: Encuesta
- b. Tipo de Instrumento: Cuestionario
- c. Lugar: Chimbote
- d. Forma de aplicación: Individual y colectiva
- e. Autores: Jara Cadenillas John Vasni
Mendoza Huamaní Eleana Edith
- f. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre Incentivos
- g. Administración: Colaboradores de Caja del Santa, Chimbote
- h. Tiempo de aplicación: 40 minutos (aproximadamente)
- i. Programa Estadístico: SPSS V25

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El cuestionario tiene como objetivo determinar la influencia que tienen los incentivos hacia el desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

- ### **III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**
- Para la aprobación del cuestionario se validó mediante un instrumento llamado Juicio de expertos, que contenía preguntas de los indicadores de las dos variables incentivos y desempeño laboral, este tipo de herramienta se validó de acuerdo al criterio y coherencia de los expertos, para certificar los instrumentos que se realizó. La confiabilidad del instrumento, fueron desarrollados mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, elaborados y procesados en el programa Excel de Microsoft Office con datos de una prueba piloto. Estos

instrumentos fueron diseñados para medir el incentivo y el desempeño laboral, se obtuvieron datos de 50 colaboradores de Caja del Santa, a quienes se les aplicó un cuestionario, obteniendo como resultado para la primera variable de 0.772 según escala de Alfa de Cronbach, con lo que se denominó una confiabilidad aceptable.

INCENTIVOS	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.772	10

IV. DIRIGIDO A:

Colaboradores de Caja Del Santa 2021

V. MATERIALES NECESARIOS:

Lápices, lapiceros y borradores.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento utilizado es de 10 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable Incentivos.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

Incentivos	
MONETARIO	Bonificaciones: 1
	Aumento de sueldo: 2
	Movilidades: 3
NO MONETARIO	Reconocimientos: 4
	Días de Descanso: 5
	Flexibilización de horarios: 6

Apoyo social: 7
Recreaciones: 8
Instalación de comedores: 9
Zona de parqueo: 10

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Incentivos				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Incentivos	10	90	59 a 90	Bueno
			34 a 58	Regular
			19 a 33	Deficiente
Dimensiones de Incentivos				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Monetario	3	30	23 -30	Bueno
No Monetario	7		15 -22	Regular
			6 - 14	Deficiente

FICHA TECNICA

Cuestionario de Incentivos y Desempeño Laboral del personal de Caja del Santa,
Chimbote 2021

I. DATOS INFORMATIVOS

- j. Técnica: Encuesta
- k. Tipo de Instrumento: Cuestionario
- l. Lugar: Chimbote
- m. Forma de aplicación: Individual y colectiva
- n. Autores: Jara Cadenillas John Vasni
Mendoza Huamaní Eleana Edith
- o. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre Desempeño laboral
- p. Administración: Colaboradores de Caja del Santa, Chimbote
- q. Tiempo de aplicación: 40 minutos (aproximadamente)
- r. Programa Estadístico: SPSS V25

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El cuestionario tiene como objetivo determinar la influencia que tienen los incentivos hacia el desempeño laboral del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021.

- ### **III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**
- Para la aprobación del cuestionario se validó mediante un instrumento llamado Juicio de expertos, que contenía preguntas de los indicadores de las dos variables incentivos y desempeño laboral, este tipo de herramienta se validó de acuerdo al criterio y coherencia de los expertos, para certificar los instrumentos que se realizó. La confiabilidad del instrumento, fueron desarrollados mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, elaborados y procesados en el programa Excel de Microsoft Office con datos de una prueba piloto. Estos

instrumentos fueron diseñados para medir el incentivo y el desempeño laboral, se obtuvieron datos de 50 colaboradores de Caja del Santa, a quienes se les aplicó un cuestionario, obteniendo como resultado para la segunda variable de 0.822 respectivamente obteniendo un valor bueno.

INCENTIVOS	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.822	16

VI. DIRIGIDO A:

Colaboradores de Caja Del Santa 2021

VII. MATERIALES NECESARIOS:

Lápices, lapiceros y borradores.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento utilizado es de 16 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable Incentivos.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

Desempeño Laboral	
DESEMPEÑO DE TAREAS	Calidad de Trabajo: 1
	Planificación y Organización de Trabajo: 2,3
	Orientación de Resultados: 4
	Priorización: 5
	Eficiencia: 6
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Toma de Iniciativa: 7
	Aceptación y Aprendizaje de Retroalimentación: 8
	Cooperación: 9

	Comunicación Afectiva:10
DESEMPEÑO ADAPTATIVO	Mostrar Resiliencia: 11
	Resolver Problemas Difíciles: 12
	Mantener Conocimiento Actualizado: 13
COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUCENTE	Muestra de Excesiva Negatividad: 14
	Realizar cosas que dañan a la Organización: 15
	Cometer Errores de forma Intencional: 16

Incentivos				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño Laboral	16	95	59 a 90	Bueno
			34 a 58	Regular
			19 a 33	Deficiente
Dimensiones del compromiso organizacional				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
DIMENSION DE TAREAS	5	18	19 -25	Bueno
			12 -18	Regular
			5 - 11	Deficiente
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	4	25	28-35	Bueno
			16 -27	Regular
			7 - 15	Deficiente

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

DESEMPEÑO ADAPTATIVO	3	45	19 -25	Bueno
			12 -18	Regular
			5 - 11	Deficiente
COMPORTAMIENTO DE TRABAJO	4	25	19 -25	Bueno
			12 -18	Regular
			5 - 11	Deficiente

ANEXO 04: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

RESULTADO DE ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: INCENTIVOS.

Alfa de Cron Bach	N ° de elementos
Fiabilidad	
0,772	10

Nivel de Confiabilidad Aceptable

Tabla estadística Total de elementos

N ° ITEM	MONETARIO	NO MONETARIO
ITEM 1	0.952	
ITEM 2	0.410	
ITEM 3	0.952	
ITEM 4		0.714
ITEM 5		0.924
ITEM 6		1.352
ITEM 7		0.971
ITEM 8		0.571
ITEM 9		0.000
ITEM 10.		0.171

Análisis de confiabilidad

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) nos muestra que el Incentivo del personal de Caja del Santa, Chimbote 2021, establecen una firmeza interna en los ítems para la medición de dicha variable de estudio, donde se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de α Cron Bach = 0,772 evidenciando que el instrumento a emplear es Significativamente **ACEPTABLE**, según la Escala ALFA DE CRONBACH.

RESULTADO DE ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

Alfa de Cron Bach	N ° de elementos
Fiabilidad	
0,822	16

Nivel de Confiabilidad Aceptable

N ° ITEM	DESEMPEÑO DE TAREAS	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	DESEMPEÑO ADAPTATIVO	COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUCENTE
ITEM 1	0.352			
ITEM 2	0.457			
ITEM 3	0.600			
ITEM 4	0.238			
ITEM 5	0.495			
ITEM 6	0.667			
ITEM 7		0.857		
ITEM 8		0.495		
ITEM 9		0.638		
ITEM 10		0.924		
ITEM 11			0.257	
ITEM 12			0.457	
ITEM 13			0.781	
ITEM 14				0.924
ITEM 15				1.210
ITEM 16				1.695

Tabla estadística Total de elementos

Análisis de confiabilidad

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) nos muestra que el Incentivo del personal de la Caja del Santa 2021, en las respuestas de los colaboradores, establecen una firmeza interna de los ítems para la medición de dicha variable de interés, donde se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de **α Cron Bach = 0,822** evidenciando que el instrumento a emplear es Significativamente **BUENO**, según la Escala ALFA DE CRONBACH.

ANEXO 05: Base de Datos

VARIABLE INCENTIVOS										VARIABLE - DESEMPEÑO LABORAL															
INCENTIVOS MONETARIOS			INCENTIVOS NO MONETARIOS							DESEMPEÑO DE TAREA						DESEMPEÑO CONTEXTUAL				DESEMPEÑO ADAPTATIVO			COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUCTENTE		
ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26
2	1	1	4	1	1	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	1	1	1
3	2	2	2	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	1
3	2	3	4	3	4	2	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	1
1	2	3	4	2	2	1	2	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	2
1	2	3	2	2	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	1	3
4	3	3	2	1	1	2	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	1	1	1
2	2	2	3	4	1	1	2	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1
2	2	2	3	1	2	1	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
2	2	2	2	1	1	1	3	1	5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1
1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
2	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1	1	1
1	1	1	2	2	1	1	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	1	4
2	3	1	3	2	3	2	2	1	4	4	2	3	4	2	3	1	2	2	3	3	2	4	1	2	1
3	2	4	3	2	4	1	1	1	4	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	4	3	2	1	1	1
2	2	3	3	2	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
3	3	2	4	3	2	4	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2
4	3	4	4	1	1	2	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	1	1	1
2	1	1	4	1	1	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	1	1	1
2	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1	1	1
1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
1	2	3	4	2	2	1	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	2

2	1	1	3	1	1	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	1	1	1
3	2	2	2	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	1
1	1	1	2	2	1	1	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	1	4
1	2	3	4	2	2	1	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	2
4	5	5	5	1	5	5	5	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	1	1	1
1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
2	2	2	3	1	2	1	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
2	2	1	1	1	1	4	4	1	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	1	3	1	1	1
2	1	1	4	1	1	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	1	1	1
2	2	3	3	2	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
2	2	2	3	4	1	1	2	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1
2	2	2	3	1	2	1	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
4	3	3	2	1	1	2	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	1	1	1
4	3	3	2	1	1	2	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	1	1	1
2	2	3	3	2	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
2	2	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1
3	2	3	4	3	4	2	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	1
3	2	4	3	2	4	1	3	1	5	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	4	3	2	1	1	1
2	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1	1	1
1	2	3	2	2	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	1	3
3	2	4	3	2	4	1	1	1	4	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	4	3	2	1	1	1
2	2	2	2	1	1	1	3	1	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1
2	2	2	3	1	2	1	3	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
1	2	3	4	2	2	1	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	2
2	2	3	3	2	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
2	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1	1	1
1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
2	2	2	3	1	2	1	3	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
1	1	1	2	2	1	1	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	1	4

ANEXO 06: Autorización de Aplicación de instrumentos

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote, 08 de Setiembre de 2021

CARTA N°001-2021

**Lic.: José Luis Lam Robles
Gerente de Administración**

Presente. -

ASUNTO: PERMISO Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN – APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

De nuestra especial consideración

Mediante el presente nos dirigimos a Ud. para saludarlo cordialmente, asimismo la presente es para informarle que habiendo egresado de la carrera de Administración y siendo requisito indispensable para la obtención del título profesional, solicito permiso y autorización para realizar investigación – aplicación de cuestionario a todos los colaboradores de su prestigiosa institución; siendo el tema a tratar **“Incentivos y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de la**

Caja del Santa en la ciudad de Chimbote, 2021”

Sin otro en particular me suscribo de Ud. no sin antes renovar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



BACH. ADM. Mendoza Huamani Eleana Edith.
DNI N° 71046197



BACH. ADM. Jara Cadenillas John Vasni.
DNI N° 70605475

 CASA DE SANTA S.A.
Jose Luis Lam Robles
LIC JOSE LUIS LAM ROBLES
GERENTE DE OPERACIONES Y FINANZAS

ANEXO 07:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES: Jara Cadenillas John Vasni/ Mendoza Huamaní Eleana Edith

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar de qué manera se relacionan los incentivos monetarios y no monetarios en el desempeño laboral de personal de Caja de Santa, Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Quispe López Jenny Martha

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe López Jenny Martha

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Administración

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DE EVALUADOR
FIRMA DE EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES: Jara Cadenillas John Vasni/ Mendoza Huamani Eleana Edith

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar de qué manera se relacionan los incentivos monetarios y no monetarios en el desempeño laboral de personal de Caja de Santa, Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Santos Díaz Pablo Arnulfo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Santos Díaz Pablo Arnulfo CÓDIGO ORCID: 0000000286063146

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MSC. En Educación – Licenciado en Administración

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



PABLO R. SANTOS DÍAZ
REGISTRO ÚNICO DE ORIENTACIÓN
CLAS. N° 0187

FIRMA DEL EVALUADOR

Tablas a nivel indicador no presentadas en el capítulo de resultados *Tabla*
Opinión de los colaboradores de Caja del Santa, respecto al indicador de
Flexibilización de horarios.

	<i>Flexibilización de horarios</i>	
	N°	%
Nunca	31	62%
Casi Nunca	12	24%
A veces	1	2%
Casi Siempre	5	10%
Siempre	1	2%
Total	50	100%

Escala

Nota: Elaboración propia

Tabla

Opinión de los colaboradores de Caja del Santa, respecto al indicador de
Instalación de comedores.

	<i>Instalación de comedores</i>		<i>Escala</i>
	N°	%	
Nunca	50	100%	
Total	50	100%	

Nota: Elaboración propia

Tabla

Opinión de los colaboradores de Caja del Santa, respecto al indicador de
Orientación a resultados.

Orientación a			Escala resultados
	N°	%	
Nunca	0	0%	
Casi Nunca	1	2%	
A veces	14	28%	
Casi Siempre	35	70%	
Siempre	0	0%	
Total	50	100%	

Nota: Elaboración propia

Tabla

Opinión de los colaboradores de Caja del Santa, respecto al indicador de Comunicación Efectiva.

			Escala
	N°	%	
Nunca	3	6%	
Casi Nunca	16	32%	
A veces	15	30%	
Casi Siempre	16	32%	
Siempre	0	0%	
Total	50	100%	

Comunicación efectiva

Nota: Elaboración propia

Tabla

Opinión de los colaboradores de Caja del Santa, respecto a la dimensión de Mantener el conocimiento.

**Mantener el conocimiento
actualizado**

Escala

	N°	%
Nunca	2	4%
Casi Nunca	21	42%
A veces	18	36%
Casi Siempre	9	18%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaboración propia

Tabla

*Opinión de los colaboradores de Caja del Santa, con respecto al indicador
Muestra excesiva negatividad*

Escala	Muestra excesiva negatividad	
	N°	%
Nunca	38	76%
Casi Nunca	10	20%
A veces	2	40%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRISTIAN URBINA SUASNABAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Incentivos y su influencia en el desempeño laboral del personal de Caja del Santa en la ciudad de Chimbote, 2021.", cuyos autores son JARA CADENILLAS JOHN VASNI, MENDOZA HUAMANI ELEANA EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 18 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRISTIAN URBINA SUASNABAR DNI: 07975038 ORCID: 0000-0002-9127-1636	Firmado electrónicamente por: CURBINAS el 22- 01- 2022 12:03:15

Código documento Trilce: TRI - 0462812