



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Incentivos laborales y comportamiento organizacional en las
empresas financieras de Carabayllo, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Crispin Mendoza, Lucero Keyco (ORCID: 0000-0002-7690-1396)

Zuñiga Zelayaran, Freddy Lister (ORCID: 0000-0002-2209-3698)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Principalmente a Dios y a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, y a pesar de las dificultades que se presentaban siempre me apoyaron y motivaron. A la vez dedico a todas las personas que me apoyaron y confiaron en mi para que el desarrollo del proyecto de investigación se realice con éxito.

Principalmente a Dios, por darme la fortaleza, guiarme en cada uno de mis pasos y sobre todo por proteger a mis familiares y amistades, frente a esta pandemia que se está viviendo a nivel mundial.

Este trabajo de investigación va dedicada a mis padres Freddy y Rene, por sus consejos y apoyo incondicional durante mi etapa profesional. Este logro universitario va dedicado a mi maravillosa familia Zuñiga Zelayaran.

Agradecimiento

Agradezco mucho a la universidad Cesar Vallejo y a mis amigos de distintas facultades que me apoyaron para el desarrollo del proyecto de investigación, también por haberme formado para ser una mejor persona y una buena profesional y por todos los conocimientos otorgados.

También agradecer el Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio por su guía de forma desinteresada para la realización del desarrollo de la tesis.

En primera instancia quiero agradecer a nuestro asesor Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio por su apoyo incondicional, por compartir sus sabidurías, conocimientos, y ser nuestro guía para culminar exitosamente este proyecto de investigación.

A mi familia y amistades, por ser mi motor y fuente de inspiración, y estar presentes en cada paso que realizaba. En especial agradezco a mi gran amiga Crispín Lucero, por compartir juntos este anhelado proyecto de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 - Distribución de la población	15
Tabla 2 - Validación de juicios de expertos	17
Tabla 3 - Estadística de confiabilidad de la variable incentivos	17
Tabla 4 - Estadística de confiabilidad de la variable comportamiento organizacional	18
Tabla 5 - Monetarios (Agrupada)	20
Tabla 6 - No monetarios (Agrupada)	20
Tabla 7 – Por equipo	21
Tabla 8 - Por responsabilidad (Agrupada)	21
Tabla 9 – Incentivos	22
Tabla 10 – Implicación	22
Tabla 11 - Consistencia	23
Tabla 12 – Adaptabilidad	23
Tabla 13 - Misión	24
Tabla 14 - Comportamiento organizacional (Agrupada)	24
Tabla 15 - Correlaciones incentivo y comportamiento organizacional	25
Tabla 16 - Correlaciones incentivo monetario y comportamiento organizacional	25
Tabla 17 - Correlaciones incentivo no monetario y comportamiento organizacional	26
Tabla 18 - Correlaciones incentivo por equipo y comportamiento organizacional	27
Tabla 19 - Correlaciones incentivo por responsabilidad y comportamiento organizacional	27

Resumen

En la investigación titulada “Incentivos laborales y comportamiento organizacional en las empresas financieras de Carabayllo, 2021”, El método de la investigación fue aplicada, con diseño descriptivo – correlacional, no experimental – corte transversal, contando con la participación de 37 colaboradores, siendo el total de la población de 37 colaboradores de la entidad financiera. A quienes se les aplicó el cuestionario para la variable Incentivos laborales y comportamiento organizacional, siendo ambas variables validado por un juicio de expertos (ambas fueron consistentes y aplicables para los expertos), luego se aplicó la confiabilidad de la información mediante los datos que dedujeron por medio del estadígrafo del alfa de Cronbach los cuales poseen un buen nivel de confiabilidad igual a 0.934, así también se observó que el nivel de relación entre ambas variables, por el estadígrafo rho es de 0.971 de correlación y un sig. igual a 0.00 que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Se concluye por dichos resultados que si existe relación positiva entre el incentivo y el comportamiento organizacional en la entidad financiera, lo cual es favorable aplicar medidas estratégicas que mejoren la conducta de cada colaborador, que beneficie a la organización empresarial.

Palabras clave: Incentivos monetarios, Incentivo no monetarios, Incentivo por equipo, Incentivos por responsabilidad, comportamiento organizacional.

Abstract

In the research entitled "Labor incentives and organizational behavior in financial companies of Carabayllo, 2021", the research method was applied, with a descriptive - correlational, non-experimental - cross-sectional design, with the participation of 37 collaborators, being the total population equal to the sample, having a total of 37 employees of the financial institution. To whom the questionnaire for the variable Work incentives and organizational behavior was applied, both variables being validated by an expert judgment (both were consistent and applicable for the experts), then the reliability of the information was applied through the data that they deduced by mean of Cronbach's alpha statistic, which have a good level of reliability equal to 0.934, thus it was also observed that the level of relationship between both variables, by the rho statistic, is 0.971 of correlation and one sig. equal to 0.00 which allowed accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis. It is concluded from these results that if there is a positive relationship between the incentive and the organizational behavior in the financial institution, which is favorable to apply strategic measures that improve the behavior of each employee, which benefits the business organization.

Keywords: Monetary Incentives, Non-monetary Incentive, Team Incentive, Incentives for Responsibility, Organizational Behavior.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel global, las organizaciones deben implementar tácticas atractivas para conservar y favorecer a sus colaboradores para que éstos se sientan motivados y productivos y tengan por medio de las compensaciones e incentivos que obtienen una fuente de ingresos acorde a sus necesidades económicas; asimismo, estrategias para procurar su permanencia y su mejora profesional estén vinculados a su satisfacción laboral. En ese sentido, Madero (2020), en un estudio basado en la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores realizado en México, refiere que “los colaboradores que perciben malos pagos e incentivos son los que menos rinden, en otras palabras, son los más improductivos” (p. 13). Es por ello que las organizaciones por lo general recompensan o incentivan a sus colaboradores para mejorar su productividad y satisfacción; redundando en el en logro de las metas dela organización; sugiriendo que, de acuerdo con la estructura y comportamiento organizacional de una institución, ésta alcanzará sus objetivos de forma más sencilla y será más productiva; de la misma forma, los colaboradores como parte de la organización se sentirán con más compromiso y responsabilidad dentro de ésta.

En el Perú, la realidad en diversas organizaciones de distintos rubros sobre los incentivos es variable, como lo expresa el Diario Gestión (2019), expresando que en los últimos años los incentivos de corto plazo cambiaron de un 15% del salario a un 23% de los ingresos. Es por ello, que De la Cruz y Sánchez (2020), argumenta que “los incentivos tienen significancia más allá del sueldo acordado entre las partes; pues hace que el trabajador se sienta comprometido con el negocio repercutiendo en su motivación” (p. 2). Similarmente, sobre el comportamiento organizacional en el Perú de entidades bancarias y financieras, Valencia (2020), en su investigación concluyó “que el comportamiento organizacional presentó un nivel regular con el 52.4% en relación con el talento humano en un nivel deficiente de 47.66%” (p. 35). Demostrando en este caso, la incidencia que tiene el comportamiento de una organización en la gestión de sus recursos; por lo que se señala que la gestión organizacional, la valoración y promoción del talento humano incidirá en la satisfacción laboral y por ende en su mejor desempeño.

En el contexto específico de esta investigación, la Financiera CrediScotia, perteneciente al Grupo Scotiabank ubicado en Perú especialistas en el rubro de microempresas y banca de consumo (CrediScotia, 2021); la problemática que se evidencia es que a diversos colaboradores le son otorgados diferentes incentivos económicos y no económicos en forma de gratificación por el cumplimiento de metas u objetivos dentro de la organización; no obstante, se reflejan problemas para el mantenimiento sostenido del personal, la formación y mejora continua de los colaboradores, asimismo, de su captación. Por otra parte, en cuanto al comportamiento organizacional se observan deficiencias en los procesos de desarrollo organizacional, evaluación y toma de decisiones para que éstos sean adecuados y eficaces. Ante esta problemática se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación de los incentivos en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021?, como problemas específicos se tienen: ¿Cuál es la relación de los incentivos monetarios en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021?, ¿Cuál es la relación de los incentivos no monetarios en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021?, ¿Cuál es la relación de los incentivos por equipo en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021?, y ¿Cuál es la relación de los incentivos por responsabilidades en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021?

Esta investigación se justifica desde lo práctico, porque permitirá en este caso específico a la Financiera CrediScotia revisar y subsanar la problemática que se presenta respecto a los incentivos y su relación en el comportamiento organizacional, lo que redundará en la mejora de la motivación y participación de los colaboradores, el trabajo colaborativo, entre otros aspectos. Asimismo, se justifica desde el punto de vista teórico, puesto que la teoría que emerja de la investigación servirá de base para otras investigaciones relacionadas a las variables incentivos y comportamiento organizacional. Metodológicamente este estudio centra su justificación, en el carácter científico que impregna de robustez al aplicar los métodos e instrumentos para obtener los resultados que permitirán obtener conclusiones al problema planteado.

En tal sentido se plantean los objetivos de la investigación; teniendo como objetivo general: Determinar la relación de los incentivos en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021. Como objetivos específicos se tienen: Determinar la relación de los incentivos monetarios en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021; determinar la relación de los incentivos no monetarios en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021; determinar la relación de los incentivos por equipo en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021; y determinar la relación de los incentivos por responsabilidades en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021.

Finalmente, se plantean las hipótesis, teniendo como hipótesis general: Los incentivos se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021; las hipótesis específicas son: Los incentivos monetarios se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021; los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021; los incentivos por equipo se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021; y los incentivos por responsabilidades se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para establecer un anclaje teórico que sirva de soporte a la presente investigación se tienen fuentes documentales que se toman como antecedentes, a continuación, se presentan los internacionales:

El-Din (2020), en una investigación cuyo propósito fundamental fue explorar la dinámica de los sistemas de incentivos en las instituciones públicas de Egipto y el efecto en el comportamiento organizacional de estos. La investigación es de tipo analítica y descriptiva; en la que se aplicaron cuestionarios a 120 empleados del Ministerio de Comunicaciones y Tecnología de la Información (MCIT) en Egipto. Concluyendo que la implementación de las mejores prácticas de sistemas de incentivos es un elemento importante para optimizar el compromiso organizacional, donde el resultado de los análisis demuestra que los sistemas de incentivos favorecen al compromiso organizacional en el MCIT. Asimismo, Ponta, Delfino y Cainarca (2020), cuya investigación tuvo como objetivo evaluar el rol de los incentivos monetarios en el desempeño de los empleados de la Administración Pública de Italia. La investigación fue cuantitativa, descriptiva correlacional, en el que se aplicaron cuestionarios tipo escala de Likert a una muestra censal de 247 empleados aplicando la regresión lineal para realizar los análisis. Los resultados indican que la distribución de incentivos monetarios según criterios de mérito gratifica el desempeño de los empleados teniendo efectos positivos en el desempeño de los empleados en el corto plazo.

Por su parte, Wijayanti y Yandra (2020), en un estudio realizado en Indonesia, cuyo propósito fundamental fue evaluar el papel de los incentivos, la conexión emocional y el compromiso y justicia organizacional en el apoyo al sistema de denuncia de irregularidades de universidades en Yogyakarta. La investigación es cuantitativa, de diseño experimental 3x2x2 con una muestra de 171 profesionales contables y estudiantes de banca de la referida universidad, el instrumento es un cuestionario escala de Likert. Los datos fueron procesados empleando ANOVA. Los resultados indican que la justicia y comportamiento organizacional consta de dos niveles: alto y bajo; siendo sus medias 4,99 y 5.37; ambas medias tienen una diferencia significativa con la probabilidad de 0.02. Se concluye que los incentivos pueden alentar a las personas a denunciar un fraude

en condiciones de altas relaciones emocionales y baja justicia y comportamiento organizacional. Además, cuando los individuos tienen bajas relaciones emocionales y altas justicia y comportamiento organizacional, no hay diferencia entre la intención de denunciar canales de denuncia no anónimos (sin incentivo) y anónimos canales de información. Asimismo, la investigación de Dabir y Azarpira (2017), la cual fijó como objetivo evaluar el efecto del compromiso organizacional en las interacciones individuales en la Municipalidad de Karaj en Irán. La investigación fue cuantitativa, descriptiva-correlacional, en la que se aplicó cuestionarios a una muestra de 400 empleados de la referida municipalidad. Los resultados indican que hay una vinculación significativa entre las dimensiones de la interacción individual de los empleados y el compromiso organizacional de la Municipalidad de Karaj.

Por otra parte, Castillo (2019), en una investigación que fijó como objetivo analizar el comportamiento organizacional para el aumento del desempeño laboral en una empresa agroindustrial de Manta en Ecuador. La investigación es cuantitativa, de campo, en el que se aplicó como técnica de recojo de información la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 16 trabajadores de la referida empresa. Los resultados indican que la motivación con un 61.3% se ubica en un nivel regular, debido a que son escasas las posibilidades de desarrollo económico y profesional; la satisfacción al trabajo se ubica en un grado alto con 86,3% puesto que los trabajadores están satisfechos con las labores que realizan; mientras que el trabajo en equipo fue regular con 71.3%, el liderazgo fue de nivel alto con 92,6%, la comunicación se ubicó en 71,3% y la cultura organizacional se ubicó en un nivel alto con 96,3%.

En relación a los estudios previos o antecedentes en el contexto nacional, se tiene la investigación de: Valencia (2020), en su investigación que fijó como propósito establecer la influencia del comportamiento organizacional en la gestión del talento humano (GTH) de una institución bancaria de Lima. El estudio fue cuantitativo, tipo básico, no experimental correlacional, con una muestra de 147 colaboradores, en la que se aplicaron dos cuestionarios con opciones politómicas y ordinales. Los resultados indican que el comportamiento organizacional es regular con el 52.4% y la GTH se ubicó en un nivel deficiente con el 47.6%, la prueba

Pseudo R cuadrado señala que el 38.0% inestabilidad de la GTH estriba en el comportamiento organizacional; por lo que se concluye que el comportamiento organizacional actúa en la GTH en institución bancaria estudiada. Asimismo, Vicente (2019), en su estudio que fijó como objetivo establecer la vinculación entre el incentivo laboral y el compromiso organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, en Lima para el periodo 2019. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 100 trabajadores de la RENIEC y la muestra fue de 80 trabajadores de la referida institución, se aplicaron dos cuestionarios escala de Likert para dar respuesta a las dos variables. Los resultados indican que hay vinculación entre las variables de estudio demostrada con el factor de Rho de Spearman con resultado de $Rho = 0,507$, y una sig. = 0.000 ($p < 0.05$). concluyendo que hay vinculación significativa entre los incentivos laborales y el compromiso organizacional en dicha institución.

Adicionalmente, Dulce (2019), en su investigación, cuyo propósito fundamental fue detallar los incentivos laborales de la Municipalidad del Santa para el periodo 2018. La investigación fue cuantitativa de diseño descriptivo simple, en el que se aplicó el cuestionario para el recojo de la información a una muestra conformada por 170 colaboradores de la referida municipalidad. Se concluyó que el 33.19% de los colaboradores refieren que en la institución casi nunca existe un incentivo monetario, el 25.49% considera que casi siempre le son otorgados beneficios no monetarios, mientras que el 31% expresó que casi siempre le es otorgado un incentivo por equipo en dicha organización. Por su parte, Dionicio (2019), en una investigación que fijó como objetivo establecer la vinculación entre el comportamiento institucional y la gestión institucional de una institución educativa privada en Lima durante el periodo 2019. La investigación fue cuantitativa de diseño no experimental, cuya muestra estuvo constituida por 40 docentes, se aplicaron dos instrumentos tipo cuestionario escala de Likert, el análisis estadístico se efectuó con el SPSS. Los resultados indican un nivel regular de comportamiento organizacional con el 47.5%, mientras que la gestión institucional presento un nivel bajo con el 45%; por lo que se concluye que hay una vinculación significativa directa entre las variables demostrada con el factor Rho de Spearman de 0.630.

Para Jacobo, (2018), en su estudio que fijó como objetivo precisar el efecto del programa de incentivos en el mejoramiento de la gestión de la Municipalidad distrital de Usquil para el periodo 2014 a 2016. Metodológicamente la investigación fue cuantitativa, no experimental, explicativa. La población y muestra estuvo constituida por los registros e información de la referida institución; en la que se aplicó el análisis documental y el recojo de datos se realizó por medio de la ficha de registro documental. Los resultados indican que el cumplimiento de metas en los sistemas de incentivos del periodo analizado obtuvo un comportamiento aceptable, puesto que se cumplieron 27 metas de 35 lo que representa un 77.14% de metas cumplidas, ante 8 metas incumplidas que constituyen el 22.86% de incumplimiento, para el año 2016 se cumplió en un 100% las metas fijadas. Concluyendo que el programa de incentivos impacta de forma significativa en la optimización de la gestión de la organización, por lo que existe una vinculación alta de acuerdo con el factor de regresión múltiple ($r= 0,749$).

Bendezu (2019), el objetivo presentado fue el de determinar la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa. Metodología aplicada al estudio fue descriptivo – correlacional, enfoque cuantitativo- no experimental. El resultado se elaboró un cuestionario elaborado para 18 colaboradores y 6 administrativos, los resultados demuestran que la gestión del talento humano logra relacionarse positivamente con la satisfacción laboral. Se concluye según los resultados que gestionar los recursos humanos de manera estratégica permite que los colaboradores se sientan satisfechos en su centro de labores.

Durán (2019), el propósito fundamental de la investigación es determinar el grado de relación entre gestión conocimiento y la satisfacción laboral en cada uno de los colaboradores de la institución educativa. Metodología empleada en el estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel correlaciona – descriptivo, diseño transversal, la población estuvo conformada por los docentes del cual estuvo conformada por 64 de ellos. Respecto al resultado se aplicó el estadístico de alfa de Cronbach para demostrar la fiabilidad del instrumento, también se aplicó el estadígrafo de rho para dar respuesta la hipótesis planteada. Se concluye que

existe una relación rho de valor igual a 0.842 entre las variables del estudio, dando una respuesta precisa a la hipótesis propuesta por la investigadora.

Mamani (2019), sobre el objetivo principal planteado, fue el de determinar la relación directa entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la dirección regional agraria. Metodología aplico la técnica de las encuestas para 53 colaboradores administrativos, de nivel correlacional por el cual se aplicó el estadígrafo de Pearson y el cuadro descriptivo por ítems. Resultados, se demostró por medio del r de Pearson un valor igual a 0.981 el cual es una correlación positiva muy fuerte entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Conclusión, se logra afirmar que la hipótesis alterna planteada es coherente a lo propuesto por el investigador y que debería mejorar progresivamente en los colaboradores administrativos de la dirección regional.

Valencia (2019), el propósito principal del estudio fue determinar el nivel de relación entre la variable liderazgo de los equipos y la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa. Metodología, sobre el tipo es aplicada, sobre el diseño en correlacional – descriptivo, enfoque cuantitativo no experimental – no longitudinal. Los resultados fueron expuestos por el estadígrafo del Alfa de Cronbach de valor a 0.741 – 0.816 para cada variable respectivamente y entre ambas se logró una sig igual a 0.000 confirmando la hipótesis general alterna. Resultado, con el resultado logrado se puede mencionar que si existe relación entre ambas variables y permitiendo corregir errores para las demás futuras investigaciones.

Romani et al. (2018), objetivo general, fue determinar la relevancia y relación que se encuentran en las variables trabajo en equipo y satisfacción laboral de los profesionales de la salud. Metodología, presenta un diseño de corte transversal, enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo), nivel de estudio descriptivo y de correlación entre ambas variables, la población fue conformada por 71 profesionales. Resultado del estudio, demuestra que si existe correlación positiva – mediana de valor rho spearman igual a 0.45 y un p valor igual 0.000, que corrobora la hipótesis planteada por los autores. Conclusión, se demuestra la asociatividad

entre las variables propuestas entre trabajo en equipo y satisfacción laboral, así como el nivel de significancia que corrobora la aceptación de la hipótesis alterna.

Ahora bien, en torno al anclaje teórico que dará soporte a la presente investigación, se encuentran principalmente, las teorías y conceptos que se derivan de las variables y dimensiones asociadas a este estudio; las cuales se desarrollan siguiendo el siguiente orden: se iniciará con las definiciones y teoría sobre la variable incentivos, definiciones, tipos, dimensiones; posteriormente se desarrollarán los constructos teóricos sobre la variable comportamiento organizacional. En un inicio Maxwell aporta a la teoría de campos, donde obtiene un entendimiento más preciso en el proceso sobre des mecanización, permitió nuevas teorías relativas generales y especiales. Es importante mecanizar el concepto de campo, visión global mecanicista (Bezerra, 2006). Lewin y Bourdieu compartieron las mismo espíritu e idea. Lewin lo define como una totalidad de factores coexistentes concebidos como mutuamente interdependientes; Bourdieu lo define como una red o configuración de relaciones objetivas entre posiciones de poder o capital (Fernández & Ferreras, 2009). Lewin en su aporte a la psicología organizacional manifiesta; la vida social conduce el establecimiento de organizaciones e instituciones, presentes en el concepto de equilibrio cuasi estacionario del científico. Su trabajo organizacional lo ubica junto al comportamiento organizacional (Mandelbrot, 1966). Lo define como una totalidad de factores coexistentes entre individuos dentro de una empresa, concebidos como mutuamente interdependientes; Bourdieu lo define como una red o configuración de relaciones objetivas entre posiciones de poder o capital.

Iniciando con la variable incentivos, según Chiavenato (2011), argumenta sobre los incentivos: Constituyen pagos en forma de estímulos que realiza la institución en forma de sueldos, recompensas, atención social, estipendios, oportunidades de desarrollo, etc. Los incentivos presentan una valoración de ventaja subjetiva, debido a que es variable de colaborador a colaborador; en otras palabras, para un colaborador puede ser favorable, mientras que para otros no. Éstos incentivos son denominados estímulos o recompensas. (p. 71)

Asimismo, Dessler (2009), “está vinculado a una fracción que cambia con el sueldo y el cual reconoce o recompensa a través de un premio a los logros que

destaquen sobre los acordados” (p. 283). De acuerdo con Silva (2018), los incentivos: Constituyen el estímulo o inducción para que los colaboradores se encaminen a el logro de metas referidas a calidad, cantidad, menor costo y aumento de la satisfacción; de tal forma que se pueden brindar incentivos para aumentar la producción en el entendido de que no disminuya la calidad, a la frecuencia y puntualidad, al ahorro de materia prima. (p. 6)

Por su parte Aguiar, Pérez y Madriz (2012), afirman que: Los incentivos constituyen uno de los elementos gerenciales que demuestran provocar un gran efecto en la satisfacción laboral, por lo que repercute en el crecimiento de la productividad y en la optimización en la calidad de servicio en relación a lo que los colaboradores pueden brindar al cliente. (p. 34)

Sobre los planes de incentivos Chiavenato (2009), argumenta que estos constituyen un instrumento que permite aumentar la eficacia en el desempeño, cuando precisa los siguientes elementos: a) Permite la evaluación de los logros precisados por cada área de la institución, b) Manifiesta la vinculación sensata entre la energía brindada por el trabajador con el total de logros alcanzados, c) Eficiencia en la valoración de logros alcanzados, contribuyendo la implementación de acciones adecuadas para mejorar las dificultades de forma eficaz y apropiada, d) Excelencia de la calidad en las acciones realizadas, asimismo, el total de metas alcanzadas, permitiendo el seguimiento de cada actividad establecida; y e) Precisa los costos vinculados con la ejecución de una actividad determinada.

Adicionalmente, Chiavenato (2011), precisa acerca de los planes de incentivos, que éstos “se establecen para motivar y estimular a los colaboradores, de la misma forma, para propiciar una conducta voluntaria, dinámica y eficiente para el logro de objetivos y soluciones adecuadas” (p. 257), argumentando que las organizaciones emplean planes de incentivos para aumentar la integración e intercambio entre los colaboradores. En ese mismo orden de ideas, Chiavenato (2011), describe diversos tipos de incentivos que pueden congregarse en grupos tal y como hacen Mondoy (2010), Whether y Davis (2005), Espinoza y Huaita (2012) y Moreano (2018); como son: los incentivos monetarios, no monetarios, por equipo y por responsabilidad.

Al respecto, Chiavenato (2018), sostiene que el incentivo monetario o económico representa un estímulo para los colaboradores siempre y cuando sea empleado adecuadamente, asimismo, debe brindarse en el momento adecuado y en la medida correcta. En este grupo, se describen, por ejemplo, los planes de bonificaciones anuales, “los cuales constituyen determinada cantidad de dinero que se brinda a los diversos colaboradores al concluir el año, este se cuantifica con indicadores como son: la utilidad, productividad, entre otros y que no constituye parte del salario” (Chiavenato, 2011, p. 258). De la misma manera, dentro de estos incentivos se agrupan las recompensas o estímulos por desempeño, por antigüedad del colaborador, por logro de metas y bonos anuales.

Respecto a los incentivos no económicos o no monetarios, Chiavenato (2009), señala que son las compensaciones no materiales que le son otorgadas al colaborador en el que se premia el esfuerzo de éste. Asimismo, Chiavenato (2011), dentro de lo que constituye los incentivos no monetarios incluye: El reparto de acciones de la organización y la opción de compra de acciones de la organización. El reparto de acciones es reemplazado por documentos accionarios de la empresa; mientras que la compra de acciones su propósito es transformar al colaborador en accionista. (p. 258). En ese sentido, los incentivos no económicos o no monetarios, se ofrecen a los colaboradores como reconocimiento al alcance de logros concretos, favoreciendo a robustecer las acciones importantes enfocadas a mantener una dinámica apropiada para el logro de metas institucionales. Dentro de este tipo de incentivos no monetarios, también se pueden incluir las mejoras en las condiciones laborales, reconocimiento laboral, formación y mejora continua, y flexibilidad en la jornada laboral.

Sobre los incentivos por equipos, se realizan en el entendido de recompensar a los trabajadores que laboran en un mismo departamento o área de la institución, implica los esfuerzos compartidos, los cuales se brindan al alcanzar una meta determinada. Según Chiavenato (2011), agrupa dentro de los incentivos por equipo a los denominados participación de los resultados: Vinculados al ejerciciopráctico o desempeño del trabajador en el logro de objetivos y soluciones establecidos en periodos específicos. La porción de los resultados es una porción en razón de porcentajes de valores por el resultado de la organización o

departamento en el que dicho colaborador participó con su jornada al logro de meta con su desempeño individual o por equipo. (p. 258)

Mientras que los incentivos por responsabilidad, comúnmente se brindan a los colaboradores con altos cargos debido a que tienen mayores compromisos y responsabilidades. En este tipo de incentivos se evalúan o valoran las habilidades o competencias interpersonales, cualidades que están ligadas con el compromiso, la fidelidad y confianza que el colaborador ofrece a la organización. En ese sentido, Chiavenato (2011), los denomina como incentivos por competencias, “la cual está asociado al nivel de información y capacitación del trabajador, premiando las competencias técnicas requeridas para que la organización alcance las metas” (p. 258).

Respecto a las definiciones que hacen parte de la variable comportamiento organizacional (CO); iniciamos con su definición. El CO, “constituye el análisis del desempeño de las habilidades y accionar de las personas dentro de las instituciones; éste analiza la forma de realizar el trabajo de los empleados, incrementando o disminuyendo la eficacia y productividad de la institución” (Dailey, 2012, p. 1). Por su parte, Consuelo (2018), argumenta que “el CO emplea los saberes conseguidos sobre las personas, los equipos y el impacto de las organizaciones acerca de la conducta, con el propósito de que las instituciones realicen su trabajo con mayor eficacia” (p. 94). Mientras que para Terán (2017), “el CO vincula y resume el análisis de todas las variables necesarias para optimizar el pronóstico acerca de la conducta humana; los equipos formados y su distribución, destacando el empleo de la intuición” (p. 2). En ese orden de ideas, el CO para The Denison Organizational Cultural (2019), “refleja la actuación de la organización orientada a alcanzar el mejor desempeño y la ejecución de labores con eficiencia y eficacia” (párrafo 1).

Respecto a las dimensiones del CO, The Denison Organizational Cultural (2019), expresa que ésta presenta cuatro dimensiones: dimensión implicación (involvement), dimensión consistencia (consistency), dimensión adaptabilidad (adaptability), dimensión misión (mission). Siendo la dimensión implicación, referido al sentido de pertenencia y de responsabilidad que muestran los colaboradores en la organización, visualizándose que los colaboradores se sienten parte importante

de la institución; por lo que se sienten identificados con los propósitos de ésta. Las organizaciones altamente involucradas crean un sentido de pertenencia y responsabilidad. De este sentido de pertenencia surge un mayor compromiso con la organización y una mayor capacidad de autonomía. La dimensión consistencia, señala la eficacia y la consistencia de la institución deben estar combinadas. Concretándose por medio de la conducta de los colaboradores y líderes, abarcando la toma de decisiones para realizar las labores que ejecuta en la institución. La consistencia proporciona una fuente central de integración, coordinación y control, y ayuda a las organizaciones a desarrollar un conjunto de sistemas que crean un sistema interno de gobernanza basado en el apoyo consensuado.

Mientras que la dimensión adaptabilidad, de acuerdo con The Denison Organizational Cultural (2019), constituye la adaptación a los cambios y a los nuevos contextos y situaciones. Implica la combinación interna y externa, necesarias para alcanzar la eficacia de la institución. Esto implica, además, correr ciertos riesgos y aprender de los errores, aprovechando las habilidades y la práctica organizacional. Las organizaciones de alto desempeño tienen la capacidad de percibir y responder a las inversiones, y reestructurar y re-institucionalizar comportamientos y procesos que les permitan adaptarse. Finalmente, la dimensión misión, la cual trata de limitación de los propósitos y orientación de forma adecuada; la cual se alcanza precisando las metas organizacionales y los objetivos estratégicos; en otras palabras, se percibe como estará orientada la organización a futuro en diferentes periodos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque, Tipo y Diseño de investigación:

Este estudio estuvo centrado en un tipo de investigación básica, Ñaupas et al. (2014), Indican que es la que “busca incrementar los saberes acerca del objeto de investigación” (p. 91); por lo que es básica debido a que analiza los hechos desde su realidad; en este caso específico, los incentivos y el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia, durante el periodo 2021; tal y como se presentan en su contexto con el propósito de analizarlos y adquirir un conocimiento amplio sobre este. Del mismo modo, la presente investigación en su nivel es descriptiva, tal como lo indica Arias (2012), “consiste en la determinación de un evento, fenómeno o comunidad, con el propósito de precisar su composición y conducta” (p. 24). Asimismo, es correlacional como lo sugiere Arias (2012), porque “su propósito es precisar el grado de vinculación o relación que existe entre dos o más variables” (p. 25); en este caso específico, establecer la relación entre los incentivos y el comportamiento organizacional en la referida institución financiera.

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

3.2. Variables y operacionalización

Para la presente investigación se tiene como variable incentivos, mientras que la otra variable es el comportamiento organizacional. A continuación, se presenta la definición conceptual de cada variable:

Variable incentivos:

Chiavenato (2011), argumenta sobre los incentivos:

Constituyen pagos en forma de estímulos que realiza la institución en forma de sueldos, recompensas, atención social, estipendios, oportunidades de desarrollo, etc. Los incentivos presentan una valoración de ventaja subjetiva, debido a que es variable de colaborador a colaborador; en otras palabras, para un colaborador

puede ser favorable, mientras que para otros no. Estos incentivos son denominados estímulos o recompensas. (p. 71).

Variable comportamiento organizacional:

El comportamiento organizacional para The Denison Organizational Cultural (2019), “refleja la actuación de la organización orientada a alcanzar el mejor desempeño y la ejecución de labores con eficiencia y eficacia” (párrafo 1).

Para visualizar la matriz de operacionalización se puede ver en anexos 1

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se conceptualiza como “un conjunto finito o infinito de integrantes que la constituyen que poseen particularidades comunes entre sí y de los cuales se efectúa la investigación en un espacio y tiempo determinado” (Arias, 2012, p. 81). En ese sentido, la población estará constituida por 37 trabajadores de las oficinas de la Financiera CrediScotia de Carabayllo, distribuidas como se presenta en la tabla 1.

Tabla 1

Distribución de la población

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

Fuente: Datos suministrados por Financiera CrediScotia, Carabayllo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

“La muestra es un subconjunto de la población con características comunes o representativa de ésta” (Arias, 2012, p. 83). En ese sentido, en la presente investigación la muestra estará constituida por los empleados de las áreas mencionadas en la tabla 1, como lo señalan Palella y Martins (2012), se escoge el total de la población por ser pequeña en un muestreo censal, constituyéndose la

muestra por los 37 trabajadores de la referida institución indicados en la tabla 1. De la misma forma, se establece que no existirán criterios de exclusión.

“Las técnicas de recojo de información son las distintas formas empleadas por el investigador para adquirir la información” (Palella y Martins, 2012, p.115). Para el presente estudio se empleará la técnica de la encuesta.

Un instrumento de recojo de datos, “son todos los recursos que emplea el investigador para acercarse al fenómeno, con la finalidad de alcanzar la información que dará respuesta a las interrogantes planteadas al inicio” (Palella y Martins, 2012, p. 125). Para este estudio, se emplearán como instrumento dos cuestionarios de Likert con 30 preguntas o proposiciones y cinco ítems u opciones de respuestas, para evaluar cada variable.

Validación y confiabilidad de instrumentos

La validez de un instrumento “está asociada con la inexistencia de sesgos en éste” (Palella y Martins, 2012, p. 160). Los instrumentos a aplicar serán diseñados considerando diversos criterios para la validación por medio del juicio de expertos. Por su parte, la confiabilidad “está vinculada a la inexistencia de error aleatorio en un instrumento” (Palella y Martins, 2012, p. 164). La fiabilidad se efectuará a través del software SPSS, con el factor Alfa de Cronbach por medio de una prueba piloto.

Tabla 2

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicabilidad
1	Lino Gamarra, Edgar Laureano	Aplicable
2	Barca Barrientos, Jesús Enrique	Aplicable
3	Yarleque Rupay, Mercedes Milagros	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Análisis de confiabilidad

Tabla 3

Estadísticas de confiabilidad de la variable Incentivos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	15

Fuente: elaboración propia

Al aplicar el alfa de Cronbach a la variable incentivo, nos mostró un valor de 0.874. por lo que se puede afirmar que el instrumento es confiable para ser aplicado en la presente investigación a los trabajadores de la entidad financiera en Carabayllo, 2021, ya que el valor resultante fue ≥ 0.80 , (parámetro de aceptación de la confiabilidad).

Tabla 4

Estadísticas de confiabilidad de la variable Comportamiento organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	15

Fuente: elaboración propia

Al aplicar el alfa de Cronbach a la variable comportamiento organizacional, nos mostró un valor de 0.869. por lo que se puede afirmar que el instrumento es confiable para ser aplicado en la presente investigación a los trabajadores de la entidad financiera en Carabayllo, 2021, ya que el valor resultante fue ≥ 0.80 , (parámetro de aceptación de la confiabilidad).

3.5. Procedimientos

Para el presente estudio se recolectará la información por medio de la aplicación de dos instrumentos de tipo escala Likert a la muestra seleccionada; cada uno para recoger información sobre cada una de las variables de estudio; específicamente, incentivos y comportamiento organizacional. Se cuenta con el consentimiento informado de la organización.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis “estadística descriptiva es el conjunto de métodos para organizar, resumir y presentar los datos de manera informativa” (Palella y Martins, p. 175), es la manera de cómo se presentarán los datos de forma ordenada y organizada; en ese orden de ideas, para la presente investigación se aplicará la estadística descriptiva por ser de enfoque cuantitativo donde se operará la información de manera organizada a través de tablas y figuras para la mejor comprensión del comportamiento de ambas variables. Para el análisis inferencial y comprobación de la prueba de hipótesis se empleará el software SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio estará circunscrito a los lineamientos y protocolos requeridos por la Universidad César Vallejo para la presentación de investigaciones, del mismo modo, se cuenta con el consentimiento informado de la organización; por otra parte, se considerará la confidencialidad en el manejo de la información recabada, el respeto al derecho de autor por medio del empleo de las normas APA.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

Monetarios (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,7	2,7	2,7
Casi Nunca	1	2,7	2,7	5,4
A veces	3	8,1	8,1	13,5
Casi Siempre	17	45,9	45,9	59,5
Siempre	15	40,5	40,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 2, en la cual se observa el resultado de la dimensión – Monetarios, el 45,9% de los participantes dieron como respuesta casi siempre, el 40,5% dieron como respuesta Siempre, el 8,1% dieron como respuesta A veces, el 2,7% dieron como respuesta Casi nunca, el 2,7% dieron como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan el incentivo monetario.

Tabla 6

No monetarios (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,7	2,7	2,7
Casi Nunca	1	2,7	2,7	5,4
A veces	2	5,4	5,4	10,8
Casi Siempre	19	51,4	51,4	62,2
Siempre	14	37,8	37,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 3, en la cual se observa el resultado de la dimensión – No Monetarios, el 51,4% de los participantes dieron como respuesta casi siempre, mientras que el 37,7% dieron como respuesta Siempre, el 5,4% dieron como respuesta A veces, el 2,7% dieron como respuesta Casi nunca, el 2,7% dieron

como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan el incentivo no monetario.

Tabla 7

Por equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,4	5,4	5,4
A veces	2	5,4	5,4	10,8
Casi Siempre	11	29,7	29,7	40,5
Siempre	22	59,5	59,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 4, en la cual se observa el resultado de la dimensión – Por equipo, el 59,9% de los participantes dieron como respuesta siempre, mientras que el 29,7% dieron como respuesta Casi siempre, el 5,4% dieron como respuesta A veces, el 5,4% dieron como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan trabajar en equipo.

Tabla 8

Por responsabilidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,7	2,7	2,7
Casi Nunca	1	2,7	2,7	5,4
A veces	2	5,4	5,4	10,8
Casi Siempre	16	43,2	43,2	54,1
Siempre	17	45,9	45,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 5, en la cual se observa el resultado de la dimensión – Por responsabilidad, el 45,9% de los participantes dieron como respuesta Siempre, mientras que el 43,2% dieron como respuesta Casi siempre, el 5,4% dieron como respuesta A veces, el 2,7% dieron como respuesta Casi nunca, el 2,7% dieron

como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan trabajar por responsabilidad.

Tabla 9

Incentivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,7	2,7	2,7
Casi Nunca	1	2,7	2,7	5,4
Casi Siempre	2	5,4	5,4	10,8
Siempre	33	89,2	89,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 6, en la cual se observa el resultado de la Variable – Incentivo, el 89,2% de los participantes dieron como respuesta Siempre, mientras que el 5,4% dieron como respuesta Casi siempre, el 2,7% dieron como respuesta Casi nunca, el 2,7% dieron como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan trabajar por Incentivos.

Tabla 10

Implicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,7	2,7	2,7
Casi Nunca	1	2,7	2,7	5,4
A veces	1	2,7	2,7	8,1
Casi Siempre	16	43,2	43,2	51,4
Siempre	18	48,6	48,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 7, en la cual se observa el resultado de la dimensión – Implicación, el 48,6% de los participantes dieron como respuesta Siempre, mientras que el 43,2% dieron como respuesta Casi siempre, el 2,7% dieron como respuesta A veces, el 2,7% dieron como respuesta Casi nunca, el 2,7% dieron como

respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan trabajar por Implicación.

Tabla 11

Consistencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,7	2,7	2,7
Casi Nunca	1	2,7	2,7	5,4
Casi Siempre	12	32,4	32,4	37,8
Siempre	23	62,2	62,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 8, en la cual se observa el resultado de la dimensión – Consistencia, el 62,2% de los participantes dieron como respuesta Siempre, mientras que el 32,4% dieron como respuesta Casi siempre, el 2,7% dieron como respuesta Casi nunca, el 2,7% dieron como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan trabajar con iniciativa de Consistencia.

Tabla 12

Adaptabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,4	5,4	5,4
Casi Siempre	11	29,7	29,7	35,1
Siempre	24	64,9	64,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 9, en la cual se observa el resultado de la dimensión – Adaptabilidad, el 64,9% de los participantes dieron como respuesta Siempre, mientras que el 29,7% dieron como respuesta Casi siempre, el 5,4% dieron como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan trabajar con iniciativa y adaptabilidad.

Tabla 13

Misión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,7	2,7	2,7
Casi Nunca	1	2,7	2,7	5,4
A veces	1	2,7	2,7	8,1
Casi Siempre	9	24,3	24,3	32,4
Siempre	25	67,6	67,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 10, en la cual se observa el resultado de la dimensión – Misión, el 67,6% de los participantes dieron como respuesta Siempre, mientras que el 24,3% dieron como respuesta Casi siempre, el 2,7% dieron como respuesta Casi nunca, el 2,7% dieron como respuesta Casi nunca, el 2,7% dieron como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan trabajar en función a la Misión organizacional.

Tabla 14

Comportamiento organizacional (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,4	5,4	5,4
Siempre	35	94,6	94,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: programa SPSS V. 26

Referente a la tabla 11, en la cual se observa el resultado de la variable – Comportamiento Organizacional, el 94,6% de los participantes dieron como respuesta Siempre, mientras que el 5,4% dieron como respuesta Nunca respecto a si los colaboradores se adhieren y aceptan trabajar en función del Comportamiento organizacional

Respecto a las hipótesis

Hipótesis general:

Los incentivos se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021.

Tabla 15

Correlaciones incentivo y comportamiento organizacional

			Incentivos	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Incentivos	Coefficiente de correlación	1,000	,971**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: programa SPSS V. 26

En referencia de la tabla 12, en la cual se observa el resultado de rho Spearman de 0.971 entre las variables – Incentivos y Comportamiento organizacional, dando un sig. 0.00 – en ambas se logró dar respuesta a la hipótesis general o su aceptación de dicho presupuesto. Tal como lo respalda en su libro Metodología de la investigación los autores, Hernández y Mendoza en el 2018, que lo califica como correlación positiva muy fuerte. (Véase en el anexo 10)

Hipótesis específicas 1:

Los incentivos monetarios se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021.

Tabla 16

Correlaciones incentivo monetario y comportamiento organizacional

			Monetarios	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Monetarios	Coefficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: programa SPSS V. 26

En Referencia de la tabla 13, en la cual se observa el resultado de rho Spearman de 0.969 entre las variables – Incentivos monetarios y Comportamiento organizacional, dando un sig. 0.00 – en ambas se logró dar respuesta a la hipótesis específica o su aceptación de dicho presupuesto. Tal como lo respalda en su libro Metodología de la investigación los autores, Hernández y Mendoza en el 2018, que lo califica como correlación positiva muy fuerte. (Véase en el anexo 10)

Hipótesis específicas 2:

Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021.

Tabla 17

Correlaciones incentivo no monetario y comportamiento organizacional

			No monetarios	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	No monetarios	Coeficiente de correlación	1,000	,951**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,951**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: programa SPSS V. 26

En Referencia de la tabla 14, en la cual se observa el resultado de rho Spearman de 0.951 entre las variables – Incentivos no monetarios y Comportamiento organizacional, dando un sig. 0.00 – en ambas se logró dar respuesta a la hipótesis específica o su aceptación de dicho presupuesto. Tal como lo respalda en su libro Metodología de la investigación los autores, Hernández y Mendoza en el 2018, que lo califica como correlación positiva muy fuerte. (Véase en el anexo 10)

Hipótesis específicas 3:

Los incentivos por equipo se relacionan positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021.

Tabla 18

Correlaciones incentivo por equipo y comportamiento organizacional

			Por equipo	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Por equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: programa SPSS V. 26

En Referencia de la tabla 15, en la cual se observa el resultado de rho Spearman de 0.646 entre las variables – Incentivos por equipo y Comportamiento organizacional, dando un sig. 0.00 – en ambas se logró dar respuesta a la hipótesis específica o su aceptación de dicho presupuesto. Tal como lo respalda en su libro Metodología de la investigación los autores, Hernández y Mendoza en el 2018, que lo califica como correlación positiva muy fuerte. (Véase en el anexo 10)

Hipótesis específicas 4:

Los incentivos por responsabilidades influyen positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia de Carabayllo, 2021.

Tabla 19

Correlaciones incentivo por responsabilidad y comportamiento organizacional

			Por responsabilidad	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Por responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Fuente: programa SPSS V. 26

En Referencia de la tabla 16, en la cual se observa el resultado de rho Spearman de 0.941 entre las variables – Incentivos por responsabilidad y Comportamiento organizacional, dando un sig. 0.00 – en ambas se logró dar respuesta a la hipótesis específica o su aceptación de dicho presupuesto. Tal como lo respalda en su libro Metodología de la investigación los autores, Hernández y Mendoza en el 2018, que lo califica como correlación positiva muy fuerte. (Véase en el anexo 10)

V. DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión del estudio la cual responde los objetivos de la investigación con el cual se hace evidencia sobre las posibles soluciones expuestas de manera deductiva:

Primera, respecto a los resultados de correlación entre las variables Incentivo y Comportamiento organizacional en los colaboradores que respondieron a la hipótesis general se observó que la rho Spearman es 0.971 y un sig. 0.00. Logrando que ambas variables tengan una relación positiva considerable y la aceptación de la hipótesis alterna. Es necesario comentar que existe una correlación positiva fuerte entre ambas ello quiere decir que se debe prosperar y fomentar el incentivo para incrementar el buen comportamiento de colaboradores que permita éxito en su visión.

De lo expresado y respaldado por los resultados en el párrafo anterior se puede decir que existe coherencia con lo expresado el autor Chiavenato (2011), el brindar incentivos permite comprometer a los colaboradores por medio de una motivación intrínseca que mejore las relaciones entre los integrantes de la organización. el autor mencionó clara a que los incentivos presentan una valoración subjetiva, debido a que es un factor clave que estimula positivamente la conducta del colaborador; en otras palabras, para un colaborador puede ser favorable, mientras que para otros no.

En cuanto al estudio pasados que se comparan por sus resultados tenemos a Wijayanti y Yandra (2020), los autores mencionan que aplicar incentivos de manera estratégica y que permita que los colaboradores sean mejores en cuanto a su compromiso y que permitió que observar que el incentivo alienta a que los colaboradores sean mejores personas y aporten de manera exitosa en beneficio de la toda organización. resultados que también corrobora nuestros resultados logrados.

Segunda, sobre los resultados esperados en la investigación y que pretendieron demostrar que los resultados logrados por la rho Spearman es 0.969 entre la dimensión Incentivos monetarios y la variable Comportamiento organizacional, dando un sig. 0.00, en ambas se logró dar respuesta a la hipótesis general o su aceptación de dicho presupuesto. Dichos resultados son importantes pues

demuestran que es necesario mejorar la gestión del talento humano y ello es por medio del incrementar o brindar un mejor salario o pagos por reconocimientos que permita que los colaboradores se sientan más motivados para realizar sus actividades encomendadas.

Respecto a lo expuesto en el párrafo anterior es respaldada por Dessler (2009), quien comento que es necesario reconocer a los colaboradores pues ellos se identifican mejor con la organización siempre y cuando la empresa les reconoce monetariamente según lo acordado lo cual cualquier mal entendido entre ambos. El reconocer por un trabajo extra al colaborador es necesario en la medida que ambos se sientan satisfechos por los resultados. cabe recordar que otros autores reconocen a este tipo de incentivos como motivación extrínseca.

Todo lo expuesto sobre el incentivo monetario y la relación con el comportamiento del colaborador es respaldada por el autor Dulce (2019), autor de la investigación que detalla que los incentivos dadas hacia los colaboradores es fundamental pues permite que se sientan más comprometidos con la visión de la organización, este tipo de incentivos es conocido y uno de los más sencillos pues es de característica intrínseca que pretende motivar al colaborador para el cumplimiento de sus tareas extras. El colaborador se siente más reconocido por su actividad por tanto se le reconoce con dinero por su trabajo.

Tercera, respecto a los resultados presentados donde se observa que la rho Spearman es 0.951 entre la dimensión Incentivos no monetarios y Comportamiento organizacional, dando un sig. 0.00, en ambas se logró dar respuesta a la hipótesis específica o su aceptación de dicho presupuesto. Ello quiere decir que todos los colaboradores no pretenden una motivación extrínseca sino extrínseca que le permita estar mejor. Son un tipo de colaboradores que respetan la institucionalidad de la gerencia y tiene otras creencias respecto a los demás.

Sobre los estudios de la conducta humana, donde se demuestra que todo colaborador no es igual todos son diferentes y sus propias ambiciones. Ello es respaldado por Aguilar et al., (2012), en el cual nos comenta que brindar incentivos constituye como estrategia gerencial donde se demuestra que es intentar provocar un gran efecto en la satisfacción del colaborador, que pretende el crecimiento de la productividad, optimización en la calidad de servicio que busca todo cliente.

Es por ello también dichos resultados logrados son coherentes con los estudios previos del autor Castillo (2019), en la investigación del autor se pretende demostrar que el comportamiento tiene relación directa con la conducta del colaborador y que la empresa pretende asimilar en cuanto a su desempeño organizacional. Todos los colaboradores no solo pretenden recibir incentivos monetarios sino otro tipo de reconocimiento (agradecimiento, saludo, ascensos laborales, etc.), la satisfacción es diferente entre todos los colaboradores, además se debe reconocer que otros autores reconocen a este tipo de incentivos como motivación intrínseca o material, que no es fácil de aplicar en la práctica.

Cuarta, respecto a los hallazgos logrados donde se observa que la rho Spearman es 0.646 entre la dimensión incentivos por equipo y la variable Comportamiento organizacional y donde se aprecia un sig. 0.00, en ambas se logró dar respuesta a la hipótesis específica y su aceptación del mismo. Ello quiere decir que los colaboradores necesitan estar integrados de la mejor manera con sus compañeros de trabajo entre áreas o en su defecto todas las áreas. Deben fijar las mismas metas organizacionales que integren un solo rumbo empresarial.

Sobre los resultados presentados, ello tiene un alto valor de coherencia con lo expuesto por Dailey (2012), donde comenta que el comportamiento organizacional tiene relación directa con la conducta de las personas que la integran pues ellos son responsables de los resultados obtenidos y es preciso que la gerencia fomente un ambiente de trabajo que favorezca y prospere la conducta humana entre todos sus participante los cuales beneficiaran el buen trabajo que dan los colaboradores en beneficio de la organización, la gerencia deben integran mejor las tareas entre todas las áreas, ello se lograra por medio de sus jefes que están empoderados para lograr un mejor vínculo laboral.

Todos estos resultados tienen una fuerte relación con los estudios logrados en el estudio del investigador Valencia (2020), que nos comenta que es necesario fijar un propósito en las personas que conduzcan al buen resultado siempre generando una mejor gestión del talento humano. En otras palabras, es necesario que los colaboradores se integren en beneficio de la organización todos deben focalizar, proteger y cuidar la imagen institucional, ello se lograra por medio de un gerente de recursos humanos que logre cambios positivos en las personas. Es entonces que

se acepta lo mencionado por el autor Valencia, quien resalto ello dentro de su estudio realizado en el año 2020.

Quinto, es preciso que se mencione sobre los resultados que se observan en la correlación de la rho Spearman igual a 0.941 entre la dimensión Incentivos por responsabilidad y Comportamiento organizacional y su grado de sig. 0.00, donde se logró dar respuesta a la hipótesis específica de aceptación propuesta. Es necesario que mencionar que el resultado menciona que el colaborador debe ser totalmente responsable para que se demuestre su apoyo hacia el logro de las metas planteadas por la empresa. Un colaborador debe estar bien integrado a la visión y eso se debe a la propia disposición del colaborador responsable al quien no se le necesita dar muchas indicaciones sobre sus funciones.

Como se mencionó en los resultados presentados en el párrafo anterior, tiene sustento con lo presentado por Terán (2017), donde manifiesta que el comportamiento organizacional tiene que ser fortalecida para lograr un alto nivel de competencias y un fuerte lazo con la responsabilidad de los colaboradores que buscan entregar lo mejor hacia la organización.

Respecto a los estudios que del autor Vicente (2019), donde se fijaron como objetivo establecer un vínculo entre incentivo laboral y el compromiso organizacional. En la investigación resalta la conducta humana y cómo se comportan hacia el cumplimiento de sus responsabilidades. En la investigación de Vicente, resalta que todo individuo es diferente frente a las responsabilidades que demuestran frente a sus actividades.

VI. CONCLUSIONES

Primero en referencia al objetivo general determinar la relación de los incentivos en el comportamiento organizacional en la entidad financiera de Carabayllo, 2021. Se pudo determinar que existe relación ($CO=0.971$) de forma positiva y muy fuerte. Concluyendo que es importante la implementación de incentivos tanto monetarios y no monetarios que mejoren el comportamiento organizacional.

Segundo en referencia al objetivo estadístico 1, determinar la relación de los incentivos monetarios en el comportamiento organizacional en la entidad financiera de Carabayllo, 2021. Se pudo determinar que existe relación ($CO=0.969$) de forma positiva y muy fuerte. Concluyendo que los factores que más se relacionan son las condiciones laborales y reconocimiento del trabajo que son los indicadores que mayor expectativa tienen los trabajadores que se mejore.

Tercero en referencia al objetivo estadístico 2, determinar la relación de los incentivos no monetarios en el comportamiento organizacional en la entidad financiera de Carabayllo, 2021. Se pudo determinar que existe relación ($CO=0.951$) de forma positiva y muy fuerte que es directamente proporcional con la variable.

Cuarto en referencia al objetivo estadístico 3, determinar la relación de los incentivos por equipo en el comportamiento organizacional en la entidad financiera de Carabayllo, 2021. Se pudo determinar que existe relación ($CO=0.646$) de forma positiva y muy fuerte que es directamente proporcional con la variable.

Quinto en referencia al objetivo estadístico 4, determinar la relación de los incentivos por responsabilidades en el comportamiento organizacional en la entidad financiera de Carabayllo, 2021. Se pudo determinar que existe influencia ($CO=0.941$) de forma positiva y muy fuerte que es directamente proporcional con la variable.

VII. RECOMENDACIONES

1. En cuanto al objetivo general, se recomienda al supervisor de la entidad financiera de Carabayllo, realizar una evaluación para medir el clima de trabajo, conociendo la opinión de los trabajadores, permitirá analizar las debilidades y fortalezas para mejorar el comportamiento organizacional
2. En cuanto al primer objetivo específico, se recomienda al supervisor de la entidad financiera de Carabayllo, que se debe de realizar un plan de fortalecimiento de incentivos no monetarios centrándose en mejorar las condiciones laborales, reconocimiento, formación y Desarrollo profesional y una mejor flexibilidad de sus labores
3. En cuanto al Segundo objetivo específico, se recomienda al jefe de la entidad financiera de Carabayllo, realizar reuniones en donde se llegue a sensibilizar a los trabajadores con su equipo de trabajo para ello es importante que las reuniones se realicen con todo el equipo de trabajo complete donde les permita mejorar su comunicación y el diseño de estrategias para cumplir con las metas asignadas.
4. En cuanto al Tercer objetivo específico, se recomienda al jefe de la entidad financiera de Carabayllo, realizar fortalecer los incentivos por recompensas por desempeño, así como aquellos por cumplimientos de metas y los bonos, relacionados en cuanto a la experiencia y antigüedad de los trabajadores.
5. En cuanto al Tercer objetivo específico, se recomienda al jefe de la entidad financiera de Carabayllo, realizar fortalecer los incentivos por recompensas por desempeño, así como aquellos por cumplimientos de metas y los bonos, relacionados en cuanto a la experiencia y antigüedad de los trabajadores.
6. En cuanto al cuarto objetivo específico, se recomienda al supervisor de la entidad financiera de Carabayllo, realizar capacitaciones que contribuyan a mejorar la responsabilidad de sus miembros, contribuyendo en el Desarrollo de habilidades, mejore las competencias de los trabajadores, a través de las capacitaciones se busca adiestrar a los trabajadores en temas que los incentive a cumplir con responsabilidades en el tiempo establecido, generando un compromiso laboral

REFERENCIAS

- Aguiar Medina, M. A., Pérez Domínguez, F. J., & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 33-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158003>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bendezu, K. (2019). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Bezerra, V. A. (2006). Maxwell, a teoria do campo e a desmecanização da física. *Scientiae Studia*, 4(2), 177–220. <https://doi.org/10.1590/s1678-31662006000200003>
- Castillo, M. (2019). Estudio del comportamiento organizacional en la empresa Equipos Agroindustriales S.A. en la ciudad de Manta. *Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Tesis de Ingeniería Comercial. Manabí, Ecuador*. Obtenido de <http://190.15.136.145/bitstream/42000/1166/1/TTAE33.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena edición*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano (4ª ed.)*. México D.F., México: McGrawhill/Interamericana Editores, S.A. DE C.

- Consuelo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii10118.pdf>
- CrediScotia. (27 de abr de 2021). *CrediScotia con todo*. Obtenido de <https://www.crediscotia.com.pe/>
- Dabir, A., & Azarpira, M. (2017). Organizational commitment and its impact on employees' individual interactions. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 2(1), 49-56. doi:doi: 10.22034/ijhcum.2017.02.01.005
- Dailey, R. (2012). Comportamiento Organizacional. Escuela de Negocios de Edimburgo.
- De la Cruz, E., & Sánchez, C. (2020). Incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca Trujillo, 2020. *Universidad César Vallejo. Tesis de Licenciatura en Administración. Trujillo, Perú*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51570/DeLaCruz_UEA-S%c3%a1nchez_VCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dessler, G. (2001). *Administración del personal*. 8ª ed. México: Pearson educación.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos, Decimoprimer edición*. México: Pearson educación.
- Dionicio, E. (2019). Gestión institucional y comportamiento organizacional de la Institución Educativa La Pradera II El Agustino, 2019. *Universidad César Vallejo. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Lima, Perú*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57977/Dionicio_o_EES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57977/Dionicio_EES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dulce, R. (2019). Los incentivos laborales de los colaboradores en la Municipalidad provincial del Santa, 2018. *Universidad César Vallejo. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Chimbote, Perú*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38908>

- Durán, S. (2019). Gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista Innova Educación*, 1, 356–362. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.03.008> Docente
- El-Din, N. G. (2020). El impacto de los incentivos en el compromiso organizacional en las organizaciones públicas en Egipto En: Lau E., Simonetti B., Trinugroho I., Tan L. (eds). *Lecturas de economía y finanzas*. Springer, Singapur. Obtenido de https://doi.org/10.1007/978-981-15-2906-1_5
- Espinoza, H., & Huaita, F. (2012). Aplicación de incentivos en el sector público. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/estudios/DGP_incentivos_fusionado.pdf
- Fernández, J. M. F., & Ferreras, A. P. (2009). *La noción de campo en Kurt Lewin y pierre bourdieu: Un análisis comparative*. *Revista Espanola de Investigaciones Sociologicas*, 127, 33–53. <https://doi.org/10.2307/27799009>
- Gentilin, M. (2017). Las tres dimensiones de la cultura organizacional. *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*, 186-190. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/316885424_Las_tres_dimensiones_de_la_cultura_organizacional_The_three_dimensions_of_organizational_culture_A_theoretical-methodological_proposal
- Jacobo, F. (2018). Programa de incentivos y su impacto en la mejora de la gestión de la municipalidad distrital de Usquil, periodo 2014 -2016. *Universidad César Vallejo. Tesis de Maestría en Gestión Pública*. Lima, Perú.
- Madero, S. M. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Revista Acta universitaria*, 29, 1-10. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mamani, W. (2019). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE LA REGIÓN PUNO ORGANIZATIONAL. *Revista*

- de Investigación de La Escuela de Posgrado, 8(051), 1187–1194.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2019.3.137> CLIMA
- Mandelbrot, B. (1966). The University of Chicago Press.
<http://www.jstor.org/stable/10.1086/667722> . *American Journal of Sociology*,
 118(3), 676–727.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos (11ª ed.)*. Naucalpán de
 Juárez. México: Pearson Educación.
- Moreano, C. (2018). Lograr establecer motivación e incentivos no económicos para
 los trabajadores dentro de una organización. *Edumet.net*. Obtenido de
[https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/motivacion-trabajadores-
 organizacion.html#](https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/motivacion-trabajadores-organizacion.html#)
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2014). *Metodología de la
 investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis*. Colombia: DGP
 Editores.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*.
 Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Ponta, L., Delfino, F., & Cainarca, G. (2020). The Role of Monetary Incentives:
 Bonus and/or Stimulus. *Administrative Sciences*, 10(1), 1-18.
 doi:<https://doi.org/10.3390/admsci10010008>
- Romani, S., Ferrer, M., & Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral
 en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación
 Valdizana*, 12(3), 165–170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>
- Silva, M. (2018). Los incentivos laborales y su influencia en el desempeño del
 personal analista de crédito grupal, de la empresa Compartamos Financiera,
 Oficina de Trujillo Centro 2016. *Universidad Privada Antenor Orrego*.
 Obtenido de [http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE_ADMI_MONICA.
 SILVA_INCENTIVOS.LABORALES_DATOS.PDF](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE_ADMI_MONICA.SILVA_INCENTIVOS.LABORALES_DATOS.PDF)

- Terán, G., Montenegro, B., García, V., Realpe, I., Villarreal, F., & Fernández, A. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1), 1-11. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n1/ibi171117.pdf>
- The Denison Organizational Cultural. (2019). Organizational Culture. Obtenido de <https://www.denisonconsulting.com/culture-surveys/>
- Valencia, A. (2019). Artículo Original Estilo De Liderazgo Del Equipo Directivo Y La Distrito De Los Olivos , Lima Leadership Style of the Management Team and Job. *Ciencias Contables UNAS*, 7(9), 29–35. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/165>
- Valencia, E. (2020). Comportamiento organizacional en la gestión del talento humano de una entidad bancaria del Perú, 2019. . *Universidad César Vallejo. Tesis de Doctorado en Administración.*
- Vicente, V. (2019). Incentivo laboral y compromiso organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima – 2019. *Universidad César Vallejo. Tesis de Licenciatura en Administración.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51436/Vicente_AVL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Werther, W., & Davis, K. (2005). *Administración de personal y recurso humanos.* México: McGraw Hill.
- Wijayanti, D. M., & Yandra, F. P. (2020). The role of incentives, emotional connection, and organizational justice in establishing an effective whistleblowing system: An experimental study. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, 7(1), 51–68. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/19c9/bcf5bfb6b15110a3739f172743653e5cfd4b.pdf>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1 – Carta de Presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: *“Incentivos y comportamiento organizacional en las entidades financieras de Carabayllo, 2021”* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

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

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

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

Atentamente.

Firma

Freddy Lister, Zuñiga Zelayaran
D.N.I: 48565319

Firma

Lucero Keyco, Crispin Mendoza
D.N.I: 74919363

Anexo 1- Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Incentivos	Chiavenato (2011), argumenta sobre los incentivos: Constituyen pagos en forma de estímulos que realiza la institución en forma de sueldos, recompensas, atención social, estipendios, oportunidades de desarrollo, etc. Los incentivos presentan una valoración de ventaja subjetiva, debido a que es variable de colaborador a colaborador; en otras palabras, para un colaborador puede ser favorable, mientras que para otros no. (p. 71)	Para dar respuesta a esta variable, se aplicará el cuestionario sobre incentivos laborales, tipo escala de Likert de 30 preguntas y 5 ítems..	Monetarios	-Recompensas por cumplimiento de tareas. - Recompensas relacionadas a la antigüedad del colaborador. - Recompensas por alcance de objetivos. -Bonos.	1-4	Nunca (1) Casi nunca (2)	Alta (122-150)
			No monetarios	- Condiciones laborales. - Reconocimiento del trabajo. - Formación y desarrollo profesional. -Flexibilidad en los horarios. -Metas logradas.	5-8	A veces (3) Casi siempre (4)	Media (78-121)
			Por equipo	-Tiempo. -Trabajo colaborativo. -Organización.	9-12	Siempre (5)	Baja (33-77)
			Por responsabilidad	-Compromiso -Fidelidad -Confianza	13-15		
Comportamiento organizacional	El comportamiento organizacional para The Denison Organizational Cultural (2019), "refleja la actuación de la organización orientada a alcanzar el mejor desempeño y la ejecución de labores con eficiencia y eficacia" (párrafo 1).	Para dar respuesta a esta variable, se aplicará el cuestionario sobre comportamiento organizacional, tipo escala de Likert de 30 preguntas y 5 ítems..	Implicación	-Empoderamiento. -Trabajo en equipo. -Desarrollo de capacidades. -Identificación con la organización.	1-4	Nunca (1)	Inadecuado (33 – 77)
			Consistencia	-Valores. -Acuerdos. -Coordinación. -Sentido de obligación.	5- 8	Casi nunca (2) A veces (3)	
			Adaptabilidad	-Orientación al cambio. -Orientación al cliente. -Aprendizaje organizativo. -Permanencia en la organización.	9-12	Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (122- 150)
			Misión	-Dirección y propósitos estratégicos. -Metas y objetivos. -Visión.	13-15		

Fuente: elaboración propia

Anexo 2 – Matriz de Consistencia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Incentivos	Chiavenato (2011), argumenta sobre los incentivos: Constituyen pagos en forma de estímulos que realiza la institución en forma de sueldos, recompensas, atención social, estipendios, oportunidades de desarrollo, etc. Los incentivos presentan una valoración de ventaja subjetiva, debido a que es variable de colaborador a colaborador; en otras palabras, para un colaborador puede ser favorable, mientras que para otros no. (p. 71)	Para dar respuesta a esta variable, se aplicará el cuestionario sobre incentivos laborales, tipo escala de Likert de 30 preguntas y 5 ítems..	Monetarios	-Recompensas por cumplimiento de tareas. - Recompensas relacionadas a la antigüedad del colaborador. - Recompensas por alcance de objetivos. -Bonos.	1-4	Nunca (1) Casi nunca (2)	Alta (122-150)
			No monetarios	- Condiciones laborales. - Reconocimiento del trabajo. -Formación y desarrollo profesional. -Flexibilidad en los horarios. -Metas logradas.	5-8	A veces (3) Casi siempre (4)	Media (78-121)
			Por equipo	-Tiempo. -Trabajo colaborativo. -Organización.	9-12	Siempre (5)	Baja (33-77)
			Por responsabilidad	-Compromiso -Fidelidad -Confianza	13-15		
Comportamiento organizacional	El comportamiento organizacional para The Denison Organizational Cultural (2019), “refleja la actuación de la organización orientada a alcanzar el mejor desempeño y la ejecución de labores con eficiencia y eficacia” (párrafo 1).	Para dar respuesta a esta variable, se aplicará el cuestionario sobre comportamiento organizacional, tipo escala de Likert de 30 preguntas y 5 ítems..	Implicación	-Empoderamiento. -Trabajo en equipo. -Desarrollo de capacidades. -Identificación con la organización.	1-4	Nunca (1) Casi nunca (2)	Inadecuado (33 – 77)
			Consistencia	-Valores. -Acuerdos. -Coordinación. -Sentido de obligación.	5- 8	A veces (3)	Regular (78 – 121)
			Adaptabilidad	-Orientación al cambio. -Orientación al cliente. -Aprendizaje organizativo. -Permanencia en la organización.	9-12	Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (122- 150)
			Misión	-Dirección y propósitos estratégicos. -Metas y objetivos. -Visión.	13-15		

Anexo 3 – Matriz Operacional

Incentivos y comportamiento organizacional en las empresas financieras de Carabayllo, 2021

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Técnica/ Instrumentos
¿Cuál es la influencia de los incentivos en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia - Carabayllo, 2021?	Determinar la influencia de los incentivos en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia - Carabayllo, 2021.	Los incentivos influyen positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia - Carabayllo, 2021.	Incentivos	Monetarios	-Recompensas por desempeño excepcional. -Recompensas relacionadas a la antigüedad del colaborador. -Recompensas por alcance de objetivos. -Bonos.	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo: Básica Nivel: Descriptivo-correlacional Población: 37 trabajadores de la Financiera CrediScotia.	Técnica: Encuesta Instrumento: -Cuestionario de incentivos laborales de 30 preguntas tipo escala de Likert. -Cuestionario de comportamiento organizacional de 30 preguntas tipo escala de Likert.
				No monetarios	-Condiciones laborales. -Reconocimiento del trabajo. -Formación y desarrollo profesional. -Flexibilidad en los horarios.		
				Por equipo	-Metas logradas. -Tiempo. -Trabajo colaborativo. -Organización.		
				Por responsabilidad	-Compromiso -Fidelidad -Confianza		

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la influencia de los incentivos monetarios en el comportamiento organizacional en la	Determinar la influencia de los incentivos monetarios en el comportamiento organizacional en la	Los incentivos monetarios influyen positivamente en el comportamiento organizacional en la	Comportamiento organizacional	Implicación	-Empoderamiento. -Trabajo en equipo. -Desarrollo de capacidades. -Identificación con la organización

Tipo de análisis:
Estadístico

Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021?	Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021.	Carabaylo, 2021.		
¿Cuál es la influencia de los incentivos no monetarios en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021?	Determinar la influencia de los incentivos no monetarios en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021.	Los incentivos no monetarios influyen positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021.	Consistencia	-Valores. -Acuerdos. -Coordinación. -Sentido de obligación.
¿Cuál es la influencia de los incentivos por equipo en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021?	Determinar la influencia de los incentivos por equipo en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021.	Los incentivos por equipo influyen positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021.	Adaptabilidad	-Orientación al cambio. -Orientación al cliente. -Aprendizaje organizativo. -Permanencia en la organización.
¿Cuál es la influencia de los incentivos por responsabilidades en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021?	Determinar la influencia de los incentivos por responsabilidades en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia - Carabaylo, 2021.	Los incentivos por responsabilidades influyen positivamente en el comportamiento organizacional en la Financiera CrediScotia-Carabaylo, 2021.	Misión	-Dirección y propósitos estratégicos. -Metas y objetivos. -Visión.

Fuente: elaboración propia.

Anexo 4 - Instrumento

Variable: Incentivos		Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
DIMENS	Indicadores					
Incentivos monetarios	Recompensas por cumplimiento de tareas					
	1. Recibe incentivos económicos cuando efectúa una labor meritoria.					
	Recompensas relacionadas a la antigüedad del colaborador					
	2. La entidad ha otorgado reconocimiento público por años de servicio, calidad en la labor, puntualidad.					
	Recompensas por alcance de objetivos					
	3. Se otorgan premios monetarios cuando se consigue concretar con las misiones o metas encomendadas.					
	Bonos					
	4. La entidad acostumbra a otorgar bonos cuando se logran los objetivos organizacionales.					
Incentivos no monetarios	Condiciones laborales					
	5. La entidad opta por adecuar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, entre otros.					
	Reconocimiento del trabajo					
	6. Se concede reconocimientos públicos a los colaboradores que efectúan una labor destacable en la entidad.					
	Formación y desarrollo profesional					
	7. Con frecuencia se desarrollan capacitaciones relacionadas a la optimización de las funciones desempeñadas, a fin de concretar los objetivos organizacionales.					
	Flexibilidad en los horarios					
	8. Con frecuencia el logro de objetivos es reconocido con flexibilidad en los horarios.					
Incentivos por equipo	Metas logradas					
	9. Los miembros del equipo tienen el compromiso por alcanzar una meta colectiva.					
	Tiempo					
	10. La entidad brinda incentivos por cumplimiento de metas en menor tiempo					
	Trabajo colaborativo					
	11. Con frecuencia al trabajo colaborativo con logro de metas altas es premiado.					
	Organización					
	12. La entidad brinda posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional.					
Por responsabilidad	Compromiso					
	13. La entidad ha otorgado reconocimiento por compromiso, calidad en la labor, puntualidad, entre otros.					
	Fidelidad					
	14. La fidelidad que mantienen los colaboradores con frecuencia es reconocida por la entidad.					
	Confianza					
	15. La entidad otorga incentivos o reconocimientos a los colaboradores con cargos de alto nivel de confianza.					

Variable: Comportamiento organizacional		Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
DIMENS	Indicadores					
Implicación	Empoderamiento					
	1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.					
	Trabajo en equipo					
	2. Cada miembro puede tener un impacto positivo en el grupo					
	Desarrollo de capacidades					
	3. La empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
	Identificación con la organización					
Consistencia	4. Te pones la camiseta por tu organización					
	Valores					
	5. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
	Acuerdos					
	6. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
	Coordinación					
	7. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
Adaptabilidad	Sentido de obligación					
	8. Muestra ser leal al cumplimiento de su labor en la organización.					
	Orientación al cambio					
	9. Respondemos bien a los cambios del entorno.					
	Orientación al cliente					
	10. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.					
	Aprendizaje organizativo					
Misión	11. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
	Permanencia en la organización					
	12. A menudo te visualizas creciendo profesional y profesionalmente dentro de la organización.					
	Dirección y propósitos estratégicos					
	13. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.					
	Metas y objetivos					
Misión	14. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
	Visión					
	15. Esta organización tiene una visión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					

Anexo 7: Rango de correlación según Hernández y Mendoza (2018)

Rango de Correlación	Descripción
$r=-1,00$	Correlación negativa perfecta
$r=-0,90$	Correlación negativa muy fuerte
$r=-0,75$	Correlación negativa considerable
$r=-0,50$	Correlación negativa media
$r=-0,10$	Correlación negativa débil.
$r=0,0$	No existe correlación alguna entre las variables
$r=+0,10$	Correlación positiva débil
$r=+0,50$	Correlación positiva media
$r=+0,75$	Correlación positiva considerable
$r=+0,90$	Correlación positiva muy fuerte
$r=+1,00$	Correlación positiva perfecta

Anexo 8: Tabla de frecuencia









