

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ECONOMISTA**

**INCENTIVOS ECONÓMICOS Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE ASESORES DE NEGOCIOS
DE MI BANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A,
SAN IGNACIO 2020**

Autora:

Bach. Sandra Marilú Garcia More

Asesor:

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amados padres que son parte de cada logro en mi vida, por sus consejos, por su apoyo moral y económico que me brindaron e hicieron posible lograr este gran sueño que hoy se materializa.

A mis queridos hermanos y todos mis familiares que con su apoyo formaron parte de esta travesía, que fueron uno de los grandes motivos de seguir adelante y llegar a este gran logro.

A mis maestros y amigos de la universidad y a todos los que me acompañaron y que tuve el gran gusto de conocerles en todo este proceso de mi formación profesional.

Sandra

Agradecimiento

Al Dr. Policarpio Chauca Valqui Rector de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas, representante legal de esta casa superior de estudio por permitir la culminación de la carrera profesional.

Al Mg. Cecil Wilmer Burga Campos, Coordinador Académico de la sección Utcubamba, profesional que dirige acertadamente el servicio académico y que permitió culminar satisfactoriamente el programa de estudio.

A todos los docentes que brindaron sus conocimientos en las diferentes áreas que permitieron formarme profesionalmente y que será fundamental en mi desarrollo y éxito profesional.

A los gerentes, administradores y todos los empleados de la empresa Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, agencia de San Ignacio, que dieron los permisos, apoyaron y permitieron hacer posible esta investigación.

Sandra.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Factores Económicos y de Factibilidad en el Desarrollo Laboral de Aseores de Negocios de BB Banco, Banco de la Microempresa S.A. San Ignacio 2020 del egresado Sandra Marilú García Morse de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Economía de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 16 de Agosto del 2021

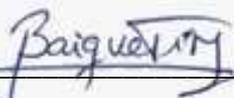

Firma y nombre completo del Asesor
Dr. Adolfo Cacho Rosillo

Jurado Evaluador de la Tesis



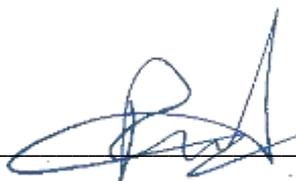
Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

PRESIDENTE



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

SECRETARIO



Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Institución Económica y su Incidencia en el Desempeño Laboral de Asesores de Negocios de M. B. Javier, Banco de la Mujer empresa S.A. San Ignacio 2020
presentada por el estudiante () / egresado (x) *Sandra Harón García Mora*
de la Escuela Profesional de *Economía*
con correo electrónico institucional *Dandreaosailumari.1996@untrm.edu.pe*
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene *25* % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, *05* de *Agosto* del *2021*

Baiguet
SECRETARIO

R
VOCAL

U. U. U.
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 30 de diciembre del año 2021, siendo las 09:00 horas, el aspirante: Sandra Maribel García Mora, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: Lecciones Esenciales y sus Incidencias en el Desempeño Laboral de Asesores de Negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A., San Ignacio 2020, teniendo como asesor a Dr. Adolfo Cacho Rosillo, para obtener el Título Profesional de Economista, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Manuel Antonio Staute David

Secretario: Mg. Dennis Bryan Baigue Timaná

Vocal: Mg. Luis Barana Humes Torres

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:22 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Baigue Timaná
SECRETARIO

RS
VOCAL

Staute David
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Índice del Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Iniversidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis	vii
Acta de Sustentación de la Tesis	viii
Índice del Contenido	ix
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.2. Población, muestra y muestreo.....	22
2.3. Determinación de variables.....	22
2.4. Métodos.....	25
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad.....	25
2.6. Análisis de datos.....	26
III. RESULTADOS.....	28
3.1. Resultados de las variables.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS.....	45

Índice de Tablas

Tabla 1.	Frecuencia de recepción de comisiones recibidas por los asesores.....	28
Tabla 2.	Frecuencia de premios económicos recibidos por los asesores.....	29
Tabla 3.	Beneficios preferenciales para los trabajadores.....	30
Tabla 4.	Eficacia en el trabajo de los asesores de negocios de la empresa Mi Banco.....	31
Tabla 5.	Compromiso de los asesores de negocios de la empresa Mi Banco.....	32
Tabla 6.	Correlación entre incentivos económicos y desempeño laboral.....	33
Tabla 7.	Entrevista a los asesores de la empresa financiera Mi Banco sobre los incentivos económicos y el desempeño laboral.....	34

Índice de Figuras

Figura 1.	Frecuencia de recepción de comisiones recibidas por los asesores..	28
Figura 2.	Frecuencia de premios económicos recibidos por los asesores.....	29
Figura 3.	Beneficios preferenciales para los trabajadores.....	30
Figura 4.	Eficacia en el trabajo de los asesores de negocios de la empresa Mi Banco.....	31
Figura 5.	Compromiso de los asesores de negocios de la empresa Mi Banco.	32

Resumen

La presente investigación denominada Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020. Tuvo como objetivo establecer la incidencia de los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa en estudio. Se realizó con una investigación metodológica explicativa, correlacional, con diseño no experimental, la población muestral estuvo constituida por los 12 asesores de la empresa Mi Banco, se aplicó las técnicas de la encuesta y la entrevista, como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados indican que según coeficiente de correlación de Pearson entre la variable incentivos económicos y desempeño laboral hay una asociación lineal positiva pero estadísticamente no significativa (débil) ($r_P = 0.020$, $p > 0.05$). Concluyendo que los incentivos económicos inciden positivamente en el desempeño laboral pero tienen una correlación no significativa, sin embargo ayuda a disminuir la rotación del personal, aprovechar su experiencia y habilidades acumulados en el tiempo de los trabajadores que permanecen en la empresa por lo que es necesario el fortalecimiento continuo de los mejores incentivos económicos combinado con los no económicos y tomando en cuenta las preferencias de los trabajadores.

Palabras claves: Incentivo económico, desempeño laboral, eficacia, premios

Abstract

The present investigation called Economic incentives and their incidence in the work performance of business advisers of Mi Banco, Banco de la Microempresa SA, San Ignacio 2020. Its objective was to establish the incidence of economic incentives in the work performance of business advisers of the company under study. It was carried out with a methodological investigation that explanatory, correlational, with a non-experimental design, the sample population consisted of the 12 advisers of the company Mi Banco, the techniques of the survey and the interview were applied, as instruments the questionnaire and the guide of interview. The results indicate that according to Pearson's correlation coefficient between the economic incentives variable and job performance there is a positive but statistically non-significant (weak) linear association ($r_P = 0.020$, $p > 0.05$). Concluding that economic incentives have a positive impact on job performance but have a non-significant correlation, however it helps to reduce staff turnover, take advantage of their experience and skills accumulated over time of workers who remain in the company for what is necessary the continuous strengthening of the best economic incentives combined with the non-economic ones and taking into account the preferences of the workers

Keywords: Economic incentive, job performance, efficacy, awards

I. INTRODUCCIÓN

El mercado financiero actual es cada vez más competitivo ya que cada año continúa la expansión con sucursales o canales de atención en todas las regiones del Perú de bancos, financieras, cooperativas de ahorro y crédito, cajas, entre otras y cuentan con variado talento humano en todas sus áreas, como en ventas con el cargo de asesores de negocios desde economistas, administradores, contadores y otros que se encargan de acumular una cartera de clientes para colocar créditos para generar beneficios y seguir posicionándose en el mercado. Por lo cual se vuelve indispensable alcanzar el máximo desempeño de sus trabajadores para lograr el éxito de la organización, y una de las estrategias son los incentivos laborales económicos que sirve como motivación para alcanzar una mayor productividad en su puesto laboral.

En el contexto internacional, en España según Forbes (2020) el Banco Santander es elegido como la entidad bancaria mejor valorada para trabajar y una de las razones notables fue los incentivos y complemento salariales que incluye seguro de salud privada, becas de ayuda de estudios para sus trabajadores o para algún hijo con discapacidad, subvenciones de alimentación, promoción de movilidad nacional e internacional, asesoramiento gratuito en temas jurídicos y administrativos, 56 horas gratuitas al año de servicio de limpieza del hogar o cuidado de niños, 14 sesiones al año de fisioterapia al año o terapia psicológica, entre otros beneficios, mencionado que consideran a sus trabajadores como la clave de sus excelentes resultados por lo que velan por su motivación, compromiso y bienestar de sus equipos.

En el contexto nacional según el Instituto de Estadística e Informática en el 2020 en Perú el mercado laboral es en su mayoría es informal (más del 68 %) y otro gran porcentaje ganan sueldos menores al sueldo mínimo (La República, 2020). Estas estadísticas son importantes ya que los incentivos económicos al ser entregas adicionales al sueldo se ejecutan mayormente en empresas formales, en el caso de las empresas presentes en el mercado financiero en el Perú si aplican estas estrategias considerando también que son formales debido a la regulación existente y necesarias para su funcionamiento.

Los bancos Scotiabank e Interbank en el Perú lograron, en ese orden, posicionarse como los dos mejores lugares para laborar en periodo de pandemia y también aparecen dos financieras, Oh! y Compartamos (La Republica 2020, p.1). Asimismo El Banco de Crédito del Perú en años anteriores fue reconocida como una de las mejores empresas para trabajar. Tener una buena percepción de la empresa por parte de los trabajadores es un buen indicador de que los incentivos laborales están siendo los adecuados que los están siendo destacar de las demás organizaciones del mismo sector.

El contexto regional, en Cajamarca existen variadas empresas en el sector financiero y cada año la competencia es mayor. Según el Banco Central de Reserva del Perú (2020) “Cajamarca es el décimo departamento más importante del país en cuanto a colocaciones de créditos; y el onceavo departamento en depósitos, con una participación de 1,3 por ciento y 0,7 por ciento del total nacional”. Este gran dinamismo atrae a más empresas que otorgan préstamos y créditos financieros lo que ocasiona que las empresas se vuelvan más agresivas en el crecimiento de su cartera de clientes lo que es necesario mayor despliegue de talento humano e incentivos para optimizar su rendimiento.

Desde un punto de vista económico la competencia es más eficiente y beneficioso para la sociedad ya que permite entregar bienes y servicios de mejor calidad. En el sistema financiero permite a que más familias y empresas pueden tener mayor acceso a los préstamos que necesitan y a realizar sus operaciones financieras más rápido y aun menor costo. El mercado financiero competitivo también demanda una gran cantidad de trabajadores que estén capacitados para el sector por lo que tienen que atraer el mejor talento humano y retenerlo en la organización para lograr los mejores resultados y los incentivos son la estrategia que más utilizan este tipo de organizaciones.

En el contexto local en San Ignacio que es una de las provincias de Cajamarca del Perú, está ubicada una de las Sedes de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, la cual se desempeña en el mercado financiero, por lo cual cuenta con un amplio grupo de talento humano como asesores de negocios que se encargan de colocar los

distintos préstamos y ampliar cada día la cartera de clientes en la localidad, considerando que lleva poco tiempo en dicha zona. Asimismo les brinda distintos incentivos que es necesario analizar para ver cómo está influyendo en su desempeño.

Considerando la problemática descrita se estableció la siguiente pregunta: ¿Cómo inciden los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020?

En efecto, para el cumplimiento del propósito de la investigación, **el objetivo general fue:** Establecer la incidencia de los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020.**Los objetivos específicos fueron:** analizar los incentivos económicos de la institución financiera; diagnosticar el desempeño laboral de los asesores de negocios, explicar la relación que existe entre incentivos económicos y el desempeño laboral de los asesores de negocios.

La hipótesis considerada en el estudio fue: Los incentivos económicos tienen una incidencia significativa en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020.

La presente investigación se justifica porque contribuye a la expansión del conocimiento científico relacionados a los incentivos laborales y desempeño de los trabajadores en empresas del sistema financiero, lo que ayuda a mejorar sus estrategias para obtener un desempeño más óptimo de sus colaboradores. Asimismo la investigación sirve como antecedente para otros investigadores interesados en estas mismas variables.

Revisadas las fuentes bibliográficas se llegó a determinar la existencia de diversos trabajos de investigación relacionados con la presente.

Maldonado (2017), en su investigación, “Incentivos monetarios y motivación laboral”; cuyo objetivo fue identificar la influencia de los incentivos monetarios en la motivación laboral de la fuerza de trabajo que labora en el área de ventas de una empresa productora y distribuidora de bebidas carbonatadas con sede en Quetzaltenango. Concluyó que la entrega de incentivos monetarios a los

trabajadores de la empresa en estudio influye en la motivación de los vendedores por lo cual obtuvieron un mejor desempeño cumpliendo satisfactoriamente los objetivos trazados.

Aguilar y Ortiz (2016), en su investigación, “Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro”; cuyo objetivo fue determinar la influencia que ejercen los incentivos laborales en el desempeño de los empleados de la mencionada empresa. Concluyeron que los incentivos laborales para los trabajadores significa un valor agregado que si puede contribuir en su desempeño laboral pero no es la solución total para solucionar los problemas de productividad.

Como mencionan Aguilar y Ortiz los incentivos otorgados a los trabajadores no es la solución total a la baja productividad de una organización ya que depende de muchos factores y los incentivos solo es uno de ellos por lo que puede darse el caso que los incentivos sean muy buenos pero las condiciones de mercado no permitan alcanzar las metas a los trabajadores aun esforzándose mucho por lo cual el efecto se reduce al mínimo por lo cual se debe analizar las mejor estrategia.

Palomino (2018), en su investigación “Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018”; cuyo objetivo fue determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores. Concluyó que se identificaron deficiencias en el desempeño laboral en la comunicación, cumplimiento de tareas y colaboración por lo que el desempeño de los trabajadores se ubica en un nivel intermedio.

Infante (2018), en su investigación, “Impacto de incentivos en el desempeño laboral en trabajadores de la Empresa CONTECCON Inversiones E.I.R.L. - 2015”, cuyo objetivo fue conocer el impacto de incentivos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CONTECCON Inversiones EIRL. Concluyó que los incentivos económicos ayudan a tener mejor productividad a la empresa por lo cual ofrecen 40% en bonos, 30% en incentivos educativos (capacitaciones) y incentivos laborales (participación en reuniones) 20% , además de lo recreativo 10% que la relación no es significativa.

Arango (2018), en su tesis “Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, Agencia Lima este, Lima, 2018”; cuyo objetivo fue demostrar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima 2018. Concluyó que la motivación a través de los reconocimientos que se realizaba a los trabajadores tenía una influencia positiva en el desempeño laboral.

Laura (2017), en su investigación “Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre los incentivos laborales percibidos y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores operativos de la empresa “Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno 2016. Concluyó que los incentivos laborales tiene una relación positiva alta con el nivel de desempeño laboral ya que los trabajadores indicaron que las buenas remuneraciones, comisiones y reparto de utilidades que perciben son atractivas y alentadores.

Hinostroza y Yupanqui (2017), en su tesis “La política de incentivos y su impacto en el nivel de satisfacción de los colaboradores, caso: Cooperativa Agraria Cafetalera Perene – Chanchamayo – año 2014”; cuyo objetivo determinar el impacto de la política de incentivos en el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Cooperativa Agraria Cafetalera Perené – Chanchamayo en el año 2014. Concluyeron que los incentivos económicos y no económicos dados por la cooperativa en estudio eran bajos por lo que la satisfacción de los trabajadores no era la mejor.

Cabanillas y Leyva (2017), en su investigación, “Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del área de cobranza, de la empresa financiera "Mi Banco"; cuyo objetivo fue determinar la incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores en la empresa financiera "Mi Banco"; el marco metodológico desarrollado es descriptivo y explicativo de tipo no experimental; se aplicaron la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 24 colaboradores del área de cobranza de empresa financiera en estudio. Concluyeron que los incentivos laborales inciden significativamente en el rendimiento final de los trabajadores que desarrollan actividades en el área de cobranza, obteniendo una mayor eficiencia y cumpliendo

con sus metas propuestas bajando el índice de morosidad de los clientes que contribuye a una mejor rentabilidad de la empresa.

Ordoñez y Quiroz (2018), en su investigación “Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa en estudio. Concluyeron que el desempeño laboral mejora por los incentivos laborales encontrándose una relación positiva y significativa por lo que es necesario que estos programas de incentivos financieros y no financieros se fortalezcan continuamente para cumplir con los objetivos institucionales.

De los antecedentes antes mencionados se puede apreciar que muchos investigadores encontraron una relación positiva y significativa de los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores pero no fue en todas estas investigaciones ya que algunos encontraron una relación positiva pero fue no significativa, es decir estos incentivos contribuyen de alguna manera en el desempeño pero su contribución es pequeña por lo cual ese tipo de estrategia para esa empresa no es la mejor y se deben replantearse para obtener una mejor efectividad en el uso de esos recursos.

La estrategia de incentivos laborales en las organizaciones ya se viene aplicando mucho tiempo atrás pero en muchas de estas lo dejan en automático es decir no le dan la debida importancia que tiene esta estrategia para retener el personal y también alcanzar una mayor productividad de los colaboradores que se traduce en mejor rentabilidad para la organización. La mayoría de empresas de finanzas aplica distintos planes de incentivos tanto monetarios como no monetarios pero no todos hacen un seguimiento adecuado y retroalimentación de estas estrategias por lo que su evaluación final no es la mejor lo que limita la efectividad del plan. Por lo cual se debe conocer el proceso adecuado a seguir y compromiso y responsabilidad en la ejecución por parte de los directivos y el personal de apoyo desde el inicio hasta la parte final para evaluar los resultados.

Los incentivos laborales como se reporta en los antecedentes puede ser un gran aliado para lograr mayores ventas y mantener motivado a los trabajadores pero

dependerá de la aplicación en cada organización y la respuesta de los trabajadores ya que no todos tienen las mismas motivaciones por lo que para algunos puede ser muy efectiva mientras que para otros no generar un impacto significativo o ninguno por lo que cada entorno es diferente, cada grupo de trabajadores exigirá un análisis adecuado para un plan de incentivos que se ajuste a sus expectativas para lograr mejores resultados y se beneficien tanto la empresas como los colaboradores.

De manera teórica se respalda a las variables estudiadas de la manera siguiente:

A. Incentivos económicos

Hay diversas definiciones de incentivos económicos pero para la presente investigación se ha considerado la siguiente:

“Es la compensación económica que la empresa entrega al trabajador, de forma complementaria a su sueldo” (EAE Business Schoo, 2018 ,p.1).

❖ Dimensiones

1. Comisiones: “es un importe económico que recibe un vendedor o asesor comercial como ganancia por las ventas realizadas en un periodo de tiempo.” (Garrido, 2020, p.1).

La función de ésta comisión es beneficiar a la empresa con el aumento de ingresos, y a los vendedores con un pago adicional de su salario base por generar flujo de efectivo

2. Premios: “Incentivos económicos que pueden ser directos (bonus o aumento de sueldo) o en especie (un viaje, dietas, un ordenador personal...)” (Bizneo, 2002, p.1).
3. Beneficios preferenciales: Son los beneficios que puedes acceder los trabajadores por pertenecer a la empresa como descuentos de sus productos o servicios u otra promoción en beneficio de los trabajadores como consumidores (Sodexo, 2020)..

B. El desempeño laboral

“El desempeño laboral es el valor que se aporta a la organización y sus diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo en su trabajo” (García, 2017, p.1).

❖ Dimensiones

1. Eficacia: es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a la capacidad para lograr lo que se propone (Gestión, 2012).
2. Compromiso: involucramiento emocional e intelectual del empleado con la empresa para lograr los objetivos y cumpliendo con los valores de la organización, demostrándose pasión por el trabajo (Sodexo, 2020).

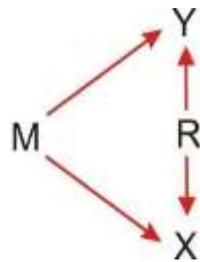
II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es correlacional que según Godoy (2018) en este tipo de investigación se mide la relación entre dos variables y su demostración se puede realizar estadísticamente midiendo la correlación de estas.

La investigación es explicativa. Según Avanto (2016) su objetivo es la explicación de los fenómenos y el estudio de sus relaciones para conocer su estructura y los aspectos que intervienen en la dinámica de estos.

La investigación es de diseño no experimental, que según Montano (2018) indica que es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. Para desarrollar la investigación, se observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente. Se presenta el siguiente esquema de formalización.



Dónde:

M: Problema general

X: Observación de la variable 1

Y: Observación de la variable 2

R: Expresa la relación de las dos variables

2.2. Población, muestra y muestreo

La población muestral está conformada por todos los asesores de negocios de la agencia de la institución financiera Mi Banco de la ciudad de San Ignacio, que son un total de 12 asesores. Según Lugo (2018) indica que la población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios.

2.3. Determinación de variables

2.3.1. Variable de estudio 1. Incentivos económicos

2.3.2. Variable de estudio 2. Desempeño laboral.

<p>(2) Desempeño laboral</p>	<p>“El desempeño laboral es el valor que se aporta a la organización y sus diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo en su trabajo” (García, 2017, p.1).</p>	<p>Es la calidad de trabajo realizado medido a través de la productividad y compromiso del trabajador.</p>	<p>Eficacia</p> <p>Compromiso</p>	<p>-Crecimiento de su cartera de clientes -Cumplimiento de metas de ventas -Baja tasa de morosidad de sus clientes -Rapidez de las reprogramaciones de los préstamos de clientes afectados por la pandemia Covid-19</p> <p>-Asistencia -Puntualidad -Iniciativa -Cooperación</p>	<p>Escala de Likert Cuestionario Guía de entrevista</p>
--------------------------------------	---	--	-----------------------------------	--	---

2.4. Métodos

Se utilizó el método inductivo ya que a través de observaciones y descripciones específicas de las variables se pudo realizar generalizaciones en las conclusiones siendo fundamental en la comprensión del fenómeno estudiado.

Se utilizó el método analítico siendo fundamental para comprender todas las partes de las variables y entender su comportamiento logrando obtener los resultados y concluir según los objetivos.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad

a) Técnicas

a.1. La encuesta: La técnica de la encuesta se utilizó para recoger información de los asesores de negocios de la institución financiera Mi Banco, así como indica Pérez y Merino (2017) que la técnica de la encuesta es excelente técnica de recolección de datos que consiste en una serie de preguntas tipificadas cuya finalidad es recabar la opinión u otros datos de las personas sobre distintos temas.

a.2. Entrevista: La técnica de la entrevista se utilizó para entrevistar a los 12 asesores de la institución financiera Mi Banco como sostiene Eustory (2016) que considera a la entrevista como una herramienta fundamental para obtener un testimonio oral, importante para conocer a mayor profundidad percepciones de los entrevistados que sería más difícil obtener por otros medios y es utilizado tanto en investigaciones cualitativas como en estudios mixtos.

b) Instrumento

b.1. El cuestionario: Según Pérez y Merino (2017) indican que es un instrumento muy importante para el recojo de información y consiste en un conjunto de preguntas organizadas sistemáticamente de acuerdo a la información que se quiere recoger y pueden ser preguntas abiertas, cerradas, con dos alternativas o con varias elaborados de acuerdo a las necesidades de la investigación.

b.2. La guía de entrevista: Según Eustory (2016) indica que la guía de entrevista es la formulación de un conjunto de preguntas relacionadas al tema investigado.

2.6. Análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos en la encuesta se utilizó el programa estadístico SPSS. V.25 y Excel 2016 donde a partir de tablas y gráficos de los datos obtenidos por el cuestionario.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson con el SPSS y la interpretación se realizó según el siguiente detalle:

Coefficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson mide el grado de relación lineal entre dos variables. El coeficiente de correlación presupone un valor entre -1 y $+1$. Si una variable tiende a aumentar mientras la otra disminuye, el coeficiente de correlación es negativo y no existe relación entre las variables cuando el coeficiente es de 0 . En cambio, si las dos variables tienden a aumentar al mismo tiempo, el coeficiente de correlación es positivo.

Fórmula

Para las variables x y y :

$$\rho = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{(n - 1) s_x s_y}$$

Donde:

\bar{x} media de la muestra para la primera variable

s_x desviación estándar para la primera variable

\bar{y} media de la muestra para la segunda variable

s_y desviación estándar para la segunda variable

n longitud de la columna

Interpretación

a) Si es positiva, negativa o nula

Los valores que puede tomar el **coeficiente de correlación de Pearson**

"**p**" son:

$$-1 < p < 1$$

Se interpreta de la siguiente manera:

Si "p**" > 0**, la correlación lineal es positiva (si sube el valor de una variable sube el de la otra). La correlación es tanto más fuerte cuanto más se aproxime a 1.

Si "p**" < 0**, la correlación lineal es negativa (si sube el valor de una variable disminuye el de la otra). La correlación negativa es tanto más fuerte cuanto más se aproxime a -1.

Si "p**" = 0**, no existe correlación lineal entre las variables. Aunque podría existir otro tipo de correlación (parabólica, exponencial, etc.)

b) Si es fuerte, moderada o débil

-Fuerte

Si la correlación se encuentra entre 1 a 0.50 o -1 a -0.5

-Moderada

Si la correlación se encuentra entre 0.49 a 0.30 o -0.49 a -0.3

-Débil

Si la correlación se encuentra entre <0.29 o < -0.29

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de las variables

3.1.1. Análisis de los incentivos económicos de la institución financiera Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020.

Tabla 1

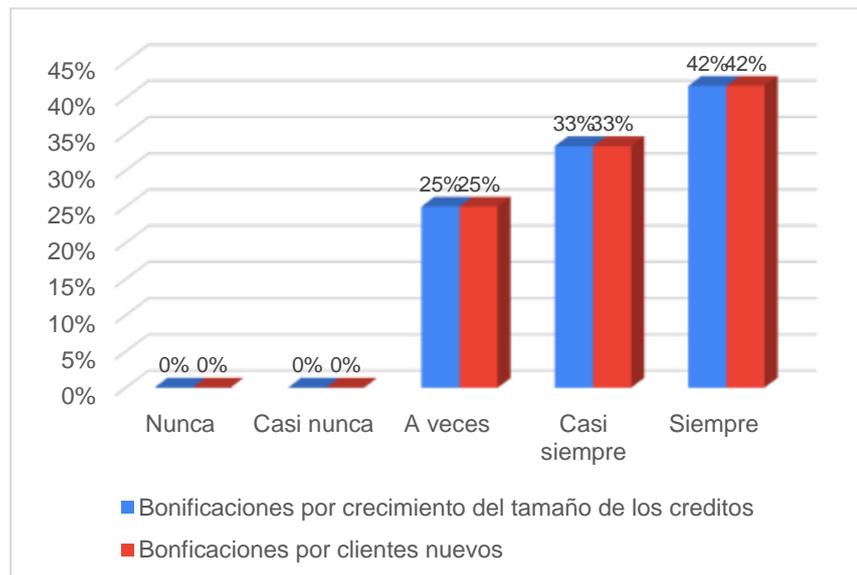
Frecuencia de recepción de comisiones recibidas por los asesores

Ítems	Bonificaciones por crecimiento de créditos		Bonificaciones por clientes nuevos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%
A veces	3	25%	3	25%
Casi siempre	4	33%	4	33%
Siempre	5	42%	5	42%
Tota	12	100%	12	100%

Nota: Datos del cuestionario aplicado a los trabajadores

Figura 1

Frecuencia de recepción de comisiones recibidas por los asesores



Según tabla y figura 1, se verifica que los asesores de la empresa Mi Banco, tienen una frecuencia alta de recepción de comisiones recibidas ya que sus respuestas se centran en su mayoría en las categorías siempre (hasta 42% en sus indicadores), casi siempre (33%) a veces (25%) y 0 % para las categorías nunca y casi nunca.

Tabla 2

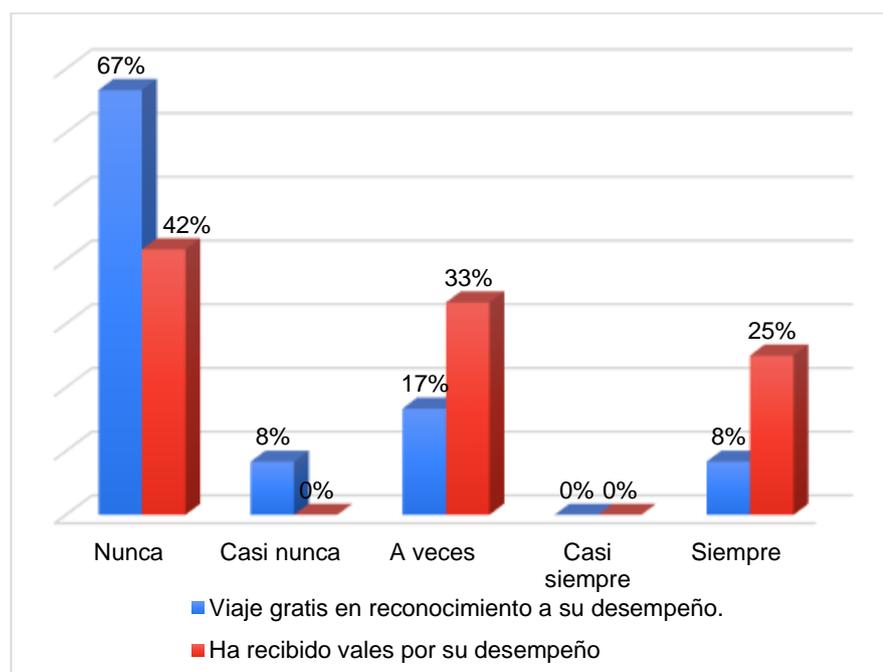
Frecuencia de premios económicos recibidos por los asesores

Ítems	Viaje gratis en reconocimiento a su desempeño.		Ha recibido vales por su desempeño	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	67%	5	42%
Casi nunca	1	8%	0	0%
A veces	2	17%	4	33%
Casi siempre	0	0%	0	0%
Siempre	1	8%	3	25%
Tota	12	100%	12	100%

Nota: Datos del cuestionario aplicado a los trabajadores

Figura 2

Frecuencia de premios económicos recibidos por los asesores

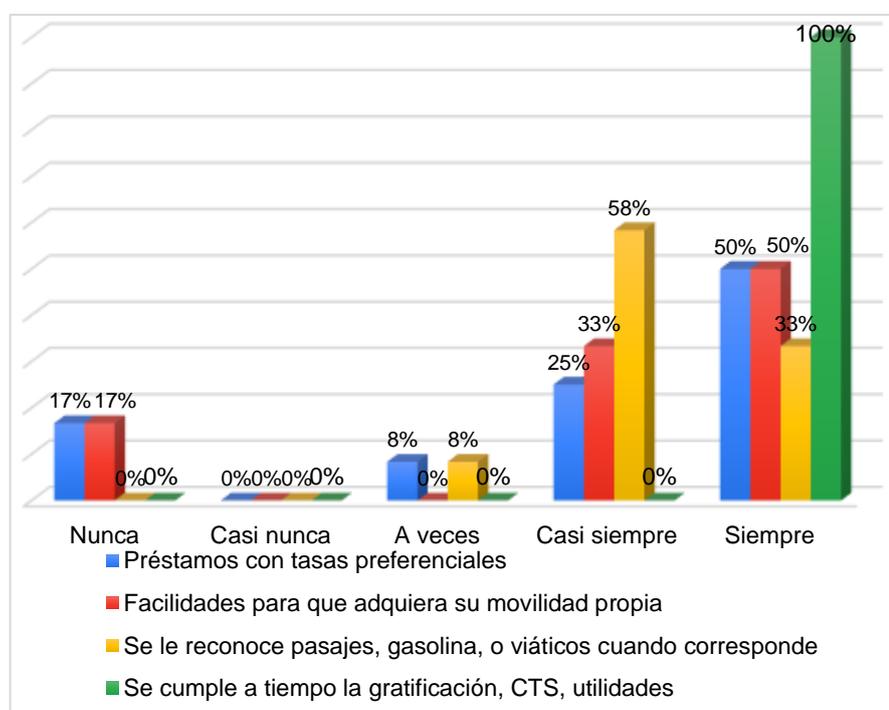


Según tabla y figura 2, se verifica que los asesores de la empresa Mi Banco, tienen una frecuencia baja de recepción de premios económicos ya que sus respuestas se centran en su mayoría en las categorías nunca (67% y 42 %) y a veces (33% y 17 %).

Tabla 3*Beneficios preferenciales para los trabajadores*

Ítems	Préstamos con tasas preferenciales		Facilidades para que adquiera su movilidad propia		Se le reconoce pasajes, gasolina, o viáticos		Se cumple a tiempo la gratificación, CTS, utilidades	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	Pr
Nunca	2	17%	2	17%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	1	8%	0	0%	1	8%	0	0%
Casi siempre	3	25%	4	33%	7	58%	0	0%
Siempre	6	50%	6	50%	4	33%	12	100%
Total	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%

Nota: Datos del cuestionario aplicado a los trabajadores

Figura 3*Beneficios preferenciales para los trabajadores*

Según tabla y figura 3, se verifica que los asesores de la empresa Mi Banco, tienen beneficios preferenciales para los trabajadores ya que sus respuestas se centran en su mayoría en la categoría en siempre (hasta 100%) y casi siempre (hasta 58%).

3.1.2. Diagnóstico del desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio.

Tabla 4

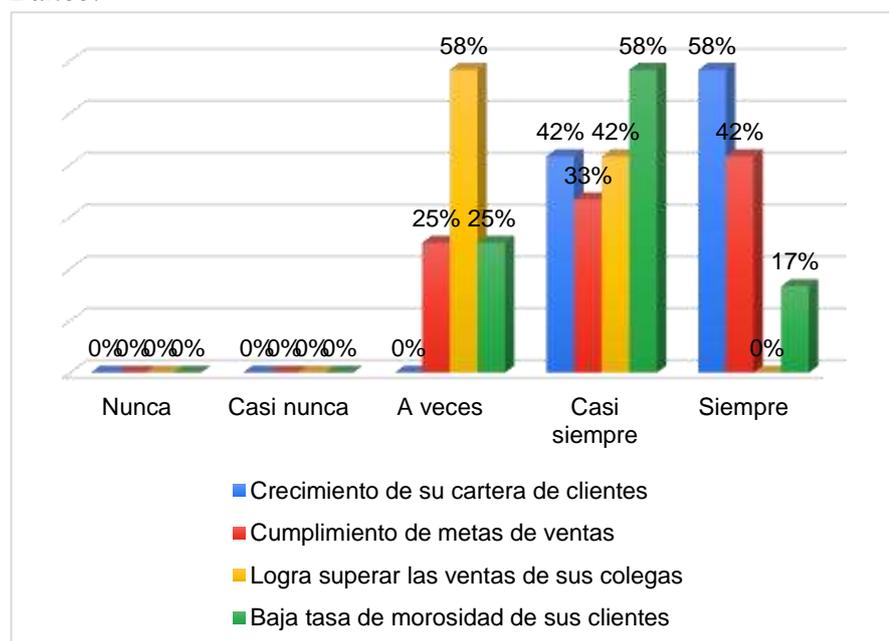
Eficacia en el trabajo de los asesores de negocios de la empresa Mi Banco.

Ítems	Crecimiento de su cartera de clientes		Cumplimiento de metas de ventas		Logra superar las ventas de sus colegas		Baja tasa de morosidad de sus clientes	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	3	25%	7	58%	3	25%
Casi siempre	5	42%	4	33%	5	42%	7	58%
Siempre	7	58%	5	42%	0	0%	2	17%
Total	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%

Nota: Datos del cuestionario aplicado a los trabajadores

Figura 4

Eficacia en el trabajo de los asesores de negocios de la empresa Mi Banco.



Según tabla y figura 4, se verifica que los asesores de la empresa Mi Banco, tienen una buena eficacia ya que sus respuestas se centran en su mayoría en la categoría siempre, casi siempre y a veces contando con máximo de hasta 58% y un mínimo de 17% y 0 % para las categorías nunca y casi nunca.

Tabla 5

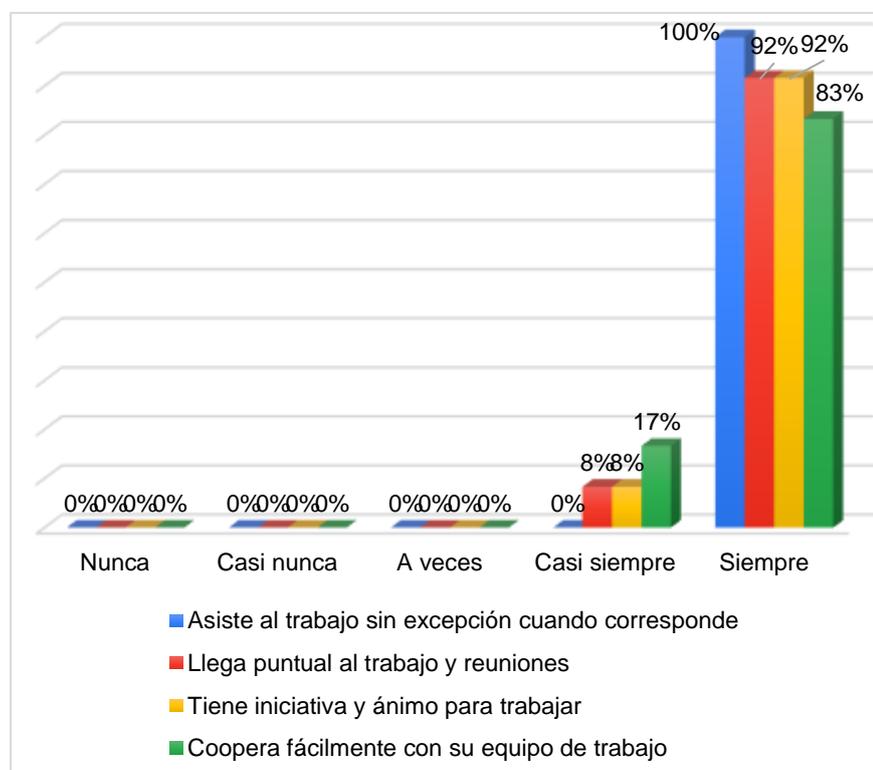
Compromiso de los asesores de negocios de la empresa Mi Banco.

Ítems	Asiste al trabajo sin excepción cuando corresponde		Llega puntual al trabajo y reuniones		Tiene iniciativa y ánimo para trabajar		Coopera fácilmente con su equipo de trabajo	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi siempre	0	0%	1	8%	1	8%	2	17%
Siempre	12	100%	11	92%	11	92%	10	83%
Total	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%

Nota: Datos del cuestionario aplicado a los trabajadores.

Figura 5

Compromiso de los asesores de negocios de la empresa Mi Banco.



Según tabla y figura 5, se verifica que los asesores de la empresa Mi Banco, tienen un excelente compromiso con su trabajo ya que sus respuestas se centran en su mayoría en la categoría siempre alcanzando un máximo de 100 % y un mínimo de 83% en sus indicadores y 0 % para las categorías nunca y casi nunca.

3.1.3. Correlación entre incentivos económicos y el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A en San Ignacio.

Tabla 6

Correlación entre incentivos económicos y desempeño laboral.

Correlaciones		V.1 Incentivos económicos	V.2.Desempeño laboral
V.1. Incentivos económicos	Correlación de Pearson	1	,020
	Sig. (bilateral)		,951
	N	12	12
V.2. Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,020	1
	Sig. (bilateral)	,951	
	N	12	12

En la tabla 6, se presenta el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable incentivos económicos y desempeño laboral constatándose que hay una asociación lineal estadísticamente no significativa (débil) ($r_P = 0.020$, $p > 0.05$). En base a los datos obtenidos se rechaza la hipótesis planteada en la investigación al encontrarse en el rango de correlación débil o no significativa: $<0.29 < -0.29$).

3.1.4. Incidencia de los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020.

Tabla 7

Entrevista a los asesores de la empresa financiera Mi Banco sobre los incentivos económicos y el desempeño laboral

Pregunta	Respuestas
¿Qué opinas de las comisiones y premios que recibes de la empresa?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es un buen incentivo, producto de nuestro esfuerzo. 2. Son buenas, me motivan para alcanzar las metas. 3. Son buenos incentivos que nos hacen esforzarnos más 4. Son buenos, porque son beneficios extras para nosotros. 5. Buenos pero mejorables ya que las metas también son altas. 6. Muy buenas pero no tan fácil de acceder. 7. Conforme, pero no siempre alcanzables. 8. Son buenas pero mejorables. 9. Algunas son buenas otras falta mejorar. 10. Son aceptables, un beneficio adicional siempre es bueno. 11. Muy buenas, me agrada tener beneficios extras. 12. Son muy buenos, me motivan a esforzarme más en el trabajo.
¿Si aumentan las comisiones o premios te esforzaras más para ganarlos? ¿Por qué?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, porque tendría una mejor calidad de vida con más ingresos. 2. Claro que sí, sería genial si nos dan más beneficios. 3. Sí. Porque es el mejor incentivo para trabajar, mientras más mejor. 4. Claro, sería un reto muy importante. 5. Sí, porque es un incentivo más y siempre daré lo mejor para aportar a mi agencia 6. Porque me gusta competir 7. Claro, ya que es el mayor incentivo a un trabajador trabajar y ser recompensados monetariamente 8. Sí, me darían más ganas de trabajar para tener esas comisiones. 9. Sí, porque cada día nos esforzamos para ganarlos 10. Sí, sería fantástico me ayudaría mucho para mis gastos y los necesito.

	<ol style="list-style-type: none"> 11. Claro, para tener mejor calidad de vida con esos ingresos extras. 12. Claro , por qué sobre todo es algo que me apasiona
<p>¿Si bajaran o quitaran las comisiones te esforzaras menos? ¿Por qué?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No, porque me gusta mi trabajo y lo realizo con mucho entusiasmo y quiero seguir continuamente mejorando. 2. No, porque tendría mi básico y es un ingreso que necesito. 3. No, porque es ética y profesionalismo o busco otro trabajo 4. No, porque es el trabajo y me gusta realizarlo y demostrar que se puede cumplir en las metas propuestas por los niveles superiores 5. No, porque necesito el trabajo y tengo también el compromiso de cumplir y hacer bien mis actividades que se me confiaron. 6. No. Porque realmente estoy demostrado lo que soy y siempre doy todo de mí. 7. No porque no me gusta ser la última en mi trabajo. 8. No, porque igual hay un compromiso profesionalmente con la empresa, y porque mi básico es apropiado al mercado. 9. No, porque nuestro trabajo es ser siempre optimistas en las buenas y las malas. 10. No, por qué siempre me gusta cumplir con mi trabajo. 11. Igual, por qué mi trabajo es algo que me gusta. 12. No tendría por qué esforzarme menos, me gusta mi trabajo.
<p>¿Qué premios o incentivos te gustaría que agregue la empresa?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Viajes o premios 2. Viajes y movilidad por parte del banco 3. Viajes me llama la atención, sería un buen incentivo. 4. Por el momento está bien 5. Nada, estoy conforme con lo que ofrece. 6. Premios a los mejores asesores 7. Premios: Tv, equipos de sonido y otros 8. Por cumpleaños regalos 9. Premios: Caja china o cilindros 10. Viajes sería muy bueno que ofrecieran como premio. 11. Más viajes al interior del país 12. Más viajes a buenos destinos.

¿Por qué seguirías trabajando en esta empresa?

1. Porque es una empresa que te da la oportunidad de crecer profesionalmente y es el sector donde quiero seguir desarrollándome.
 2. Porque me gusta lo que hago y es una buena oportunidad de seguir adquiriendo experiencia.
 3. Porque hay línea de carrera
 4. Porque me gusta el área a la que pertenezco
 5. Por la motivación económica del salario
 6. Porque te ofrece oportunidad de crecimiento profesional
 7. Por su buen prestigio y buen clima laboral
 8. Porque me gusta el sector financiero
 9. Porque es una empresa reconocida y de prestigio
 10. Por qué es una empresa que genera confianza.
 11. Por qué me gusta el trabajo en campo y las ventas
 12. Es una empresa que con el tiempo me ayudado crecer profesionalmente y aprender nuevas cosas
-

Como se muestra en la tabla 7 en la entrevista a los asesores de negocios, la mayoría manifiesta que si los motivan los incentivos económicos a mejorar su desempeño laboral, pero si bajarán o si se los quitaran mantendrían su desempeño laboral, esto reafirma los resultados de la tabla 06 donde la correlación entre las variables es positiva o directa ($r_P = 0.020$) pero dicha correlación es no significativa (débil). Pudiéndose afirmar que existe una incidencia positiva pero débil de los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio.

IV. DISCUSIÓN

Analizando los incentivos económicos de la institución financiera Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A de San Ignacio 2020, se constata en la figura 1 que los asesores, tienen una frecuencia alta de recepción de comisiones recibidas ya que sus respuestas se centran en su mayoría en las categorías siempre (hasta 42% en sus indicadores), casi siempre (33%) a veces (25%) y 0 % para las categorías nunca y casi nunca. Sin embargo según la figura 2, tienen una frecuencia baja de recepción de premios económicos ya que sus respuestas se centran en su mayoría en las categorías nunca (67% y 42 %) y a veces (33% y 17 %). Pero según la figura 3, se verifica que, tienen beneficios preferenciales para los trabajadores ya que sus respuestas se centran en su mayoría en la categoría en siempre (hasta 100%) y casi siempre (hasta 58%).

Los resultados muestran que en referencia a incentivos económicos existe una alta frecuencia de recepción de comisiones y beneficios preferenciales pero una baja frecuencia en premios para los trabajadores siendo estos resultados concordantes con Palomino (2018) que en su investigación concluyó que el desempeño laboral por lo general se viene realizando a un nivel medio ya que, existen ciertas deficiencias en cuanto a la comunicación, colaboración y cumplimiento de las tareas.

Si bien la empresa viene haciendo entrega de incentivos económicos en la dimensión de premios no ha tenido una cantidad aceptable para la mayoría de asesores, y manifiestan en la entrevista que pueden mejorar la cantidad y frecuencia de los premios como incentivo por el buen desempeño en su trabajo.

Según la figura 4, se verifica que los asesores de la empresa Mi Banco, tienen una buena eficacia ya que sus respuestas se centran en su mayoría en la categoría siempre, casi siempre y a veces contando con máximo de hasta 58% y un mínimo de 17% y 0 % para las categorías nunca y casi nunca. Asimismo en la figura 5, se verifica que los asesores, tienen un excelente compromiso con su trabajo ya que sus respuestas se centran en su mayoría en la categoría siempre alcanzando un máximo de 100 % y un mínimo de 83% y 0 % para las categorías nunca y casi nunca. Estos resultados difieren con Palomino (2018) que en su investigación concluyó que el

desempeño laboral por lo general se viene realizando a un nivel medio ya que, existen ciertas deficiencias en cuanto a la comunicación, colaboración y cumplimiento de las tareas.

En la tabla 6, se presenta el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable incentivos económicos y desempeño laboral constatándose que hay una asociación lineal positiva pero estadísticamente no significativa (débil) ($r_P = 0.020$, $p > 0.05$). En base a los datos obtenidos se rechaza la hipótesis planteada en la investigación al encontrarse en el rango de correlación débil o no significativa: < -0.29). Estos resultados son contrarios con Laura (2017), en su investigación concluyó que existe una relación directa (correlación positiva alta) según el coeficiente de Pearson, entre los incentivos cuantitativos y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia Puno, esto debido a que piensan que la remuneración, comisiones y repartición de utilidades que perciben, en la empresa, son bastante alentadores y atractivas.

Si bien los asesores de negocios de la empresa mi Banco indican que los incentivos económicos contribuyen para tener un buen desempeño, es decir una incidencia positiva, no es determinante ya que indican que aun así de disminuirles o quitárselos seguirían manteniendo su rendimiento teniendo entre las razones: ética y profesionalismo, por demostrar capacidad, porque tienen un sueldo básico, por gusto al trabajo en el área, entre otros.

Los incentivos laborales a pesar de no tener una correlación positiva alta para lograr el máximo desempeño de sus asesores, sino por el contrario baja en la empresa de Mi Banco no quiere decir que se deba eliminar o disminuir estos incentivos ya que autores como Maldonado (2017) indican que los incentivos monetarios tienen influencia en la motivación de los colaboradores, específicamente del área de ventas, dándoles estabilidad laboral y proporcionándoles satisfacción sobre los objetivos alcanzados. Asimismo es fundamental retener el mejor capital humano, disminuyendo la rotación del personal para aprovechar la experiencia y habilidades de los trabajadores.

Se resalta de los incentivos laborales lo positivo que es para los trabajadores ya que significa beneficios extras y para la organización que es una oportunidad para

alcanzar mayor desempeño de sus colaboradores si es que se sabe aprovechar por lo que tiene que ir adaptando aspirando una mejora continua para asegurar el éxito de la organización.

V. CONCLUSIONES

- 1) Los incentivos económicos de la institución financiera Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A de San Ignacio 2020, tienen una frecuencia alta en recepción de comisiones recibidas como bonificaciones por crecimiento de créditos y por clientes nuevos y beneficios preferenciales como préstamos con tasas preferenciales, facilidades para adquirir movilidad propia, reconocimiento de gasolina, pasajes o viáticos y cumplimiento a tiempo de utilidades y otras asignaciones, pero una baja frecuencia en premios como viajes gratis en reconocimiento por su desempeño y vales de consumo.
- 2) Los asesores de la empresa Mi Banco tienen un alto desempeño laboral ya que tienen una buena eficacia y compromiso en el trabajo indicando que siempre o casi siempre logran el crecimiento de su cartera de clientes, cumplimiento de metas de ventas, son competentes en relación a los demás trabajadores y una baja tasa de morosidad de sus clientes producto de una rápida reprogramación de los préstamos otorgados de los clientes que fueron afectados por la pandemia Covid-19. Asimismo asisten al trabajo sin excepción cuando corresponde, son puntuales en las reuniones, tienen iniciativa, ánimo para trabajar y cooperan con facilidad con su equipo de trabajo.
- 3) El coeficiente de correlación de Pearson entre la variable incentivos económicos y desempeño laboral hay una asociación lineal positiva pero estadísticamente no significativa (débil) ($rP = 0.020$, $p > 0.05$).
- 4) Los incentivos económicos inciden positivamente en el desempeño laboral pero tienen una correlación no significativa, sin embargo ayuda a disminuir la rotación del personal, aprovechar su experiencia y habilidades acumulados en el tiempo de los trabajadores que permanecen en la empresa por lo que es necesario el fortalecimiento continuo de los mejores incentivos económicos combinado con los no económicos y tomando en cuenta las preferencias de los trabajadores.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Para el gerente de la institución financiera Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A de San Ignacio se recomienda que debe fortalecer sus incentivos laborales como en la dimensión premios tomando en cuenta las preferencias de los asesores de esa agencia ya que según los resultados no están considerando los gustos y preferencias de los colaboradores para elaborar un mejor plan de incentivos que permita una mejor efectividad de la estrategia.
- 2) Para el gerente de la empresa se recomienda variar los incentivos económicos constantemente y combinarlo con incentivos no económicos como la estabilidad, desarrollo profesional adecuado clima laboral, reconocimientos públicos de buen desempeño, entre otros, lo que puede contribuir a aumentar la motivación para alcanzar los objetivos para acceder a los nuevos beneficios.
- 3) Para las empresas que aplican incentivos económicos se recomienda analizar periódicamente los resultados de los incentivos aplicados ya que el seguimiento y evaluación de los planes contribuye a la mejora continua con las retroalimentación de los mismos y corrección de errores para así obtener una mejor efectividad a favor de la organización y de los mismos colaboradores.
- 4) Para las empresas del sector financiero que aplican incentivos laborales se recomienda elaborar y aplicar políticas de retención del mejor personal que llega a la empresa, dando prioridad a los mismos trabajadores para los ascensos y puestos directivos ya que los trabajadores buscan el desarrollo profesional y a la vez acceder mayores ingresos económicos que lo pueden lograr teniendo la oportunidad de ascender de puesto en la misma empresa.
- 5) Para las empresas que aplican incentivos económicos se recomienda que cada organización debe buscar la mejor estrategia de incentivos laborales para sus trabajadores ya que a pesar de pertenecer a un mismo sector cada empresa tiene sus propias características y necesidades por lo que un mismo plan de incentivos puede tener resultados diferentes de acuerdo a cómo se aplica y como responden los colaboradores y el mercado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2016). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Guía de aprendizaje. Trujillo. Universidad Cesar Vallejo.
- Aguilar, K y Ortiz, K. (2016). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro de Ecuador].
- Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, Agencia Lima este, Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la vega. Perú]
- Banco Central de Reserva del Perú (2020). *Caracterización del departamento de Cajamarca*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/cajamarca-caracterizacion.pdf>
- Bizneo (2002). *Cómo debe ser un programa de reconocimiento a empleados*. <https://www.bizneo.com/blog/reconocimiento-a-empleados/>
- Cabanillas, F y Leyva, E. (2017). *Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del área de cobranza, de la empresa financiera "Mi Banco"*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Perú].
- Garrido, J. (2020). *¿Qué es una Comisión por venta?* <https://www.egafutura.com/glosario/comision-venta>
- Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016). *Metodología de muestreo de poblaciones finitas para aplicaciones en encuestas*. https://www.researchgate.net/publication/320565096_Metodologia_de_muestreo_de_poblaciones_finitas_para_aplicaciones_en_encuestas
- EAE Business School (2018). *Incentivos monetarios para premiar al empleado*. <https://retos-directivos.eae.es/la-mejor-manera-de-premiar-a-tus-empleados-incentivos-monetarios/>

- Eustory (2016). *La entrevista como herramienta de investigación*.
<http://eustory.es/blog/2016/5/29/la-entrevista-como-herramienta-de-investigacion>
- Forbes (3 de marzo de 2020). *Santander, el mejor banco para trabajar*.
<https://forbes.es/empresas/62213/santander-el-mejor-banco-para-trabajar/>
- García, J. (2017). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral*.
<http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>
- Gestión (26 de mayo del 2021). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?*
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Godoy, C. (2018). *La investigación correlacional*. <https://tesisdeceroa100.com/lo-que-no-sabias-sobre-investigacion-correlacional/>
- Hinostroza, D y Yupanqui, K. (2017). *La política de incentivos y su impacto en el nivel de satisfacción de los colaboradores, caso: Cooperativa Agraria Cafetalera Perene – Chanchamayo – año 2014*. [Tesis de pregrado Universidad Nacional del Centro del Perú].
- Infante, E. (2018). *Impacto de incentivos en el desempeño laboral en trabajadores de la Empresa CONTECCON Inversiones E.I.R.L. – 2015*. [Tesis de pregrado Universidad San Pedro].
- Laura, D. (2017). *Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Perú]
- La República (2020). *INEI: informalidad laboral alcanzó a más de 7 millones de peruanos en 2020*. <https://larepublica.pe/economia/2021/03/15/inei-informalidad-laboral-alcanzo-a-mas-de-7-millones-de-peruanos-en-2020-atmp/?ref=lr>

- La República (13 de marzo del 2020). *Dos bancos entre los 10 mejores lugares para trabajar en el Perú, según GPTW*. <https://larepublica.pe/economia/2021/03/14/dos-bancos-entre-los-10-mejores-lugares-para-trabajar-en-el-peru-segun-ranking-gptw/?ref=lre>
- Lugo, Z. (2018). *Población y muestra*. <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Maldonado, S. (2017). *Incentivos monetarios y motivación laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala].
- Montano, J. (2018). *Investigación No Experimental: Diseños, Características, Ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Ordoñez, H y Quiroz, V. (2018). *Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Perú].
- Palomino, Z. (2018). *Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú].
- Pérez, J y Merino, M. (2017). *Definición de encuesta*. <https://definicion.de/encuesta/>
- Sodexo (2020). *Compromiso laboral: qué es y por qué es tan importante*. <https://www.sodexo.es/blog/compromiso-laboral-empresa/>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial: EPISTEME. Caracas -Venezuela.

Anexos

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL

Estimado funcionario, el presente cuestionario es parte del proyecto de investigación “Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020”, su finalidad es obtener información acerca de los incentivos económicos y el desempeño laboral. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Marque con una (X) la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes del cuestionario.

Criterios de evaluación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Incentivos económicos						
N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
VARIABLE: INCENTIVOS ECONÓMICOS						
Dimensión: Comisiones						
1.	Recibe bonificaciones por crecimiento de su créditos colocados					
2.	Recibe bonificaciones por clientes nuevos					
Dimensión: Premios económicos						
3.	Recibe viajes gratis en reconocimiento por su trabajo					
4.	Recibe vales de consumo por su desempeño					
Dimensión: Beneficios preferenciales						

5.	Recibe préstamos con tasas preferenciales					
6.	Recibe facilidades para que adquiera su movilidad propia					
7.	Se le reconoce pasajes, gasolina, o viáticos					
8.	Se cumple a tiempo la gratificación, CTS, utilidades					
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
9.	Dimensión: Eficacia					
10.	Crece su cartera de clientes frecuentemente					
11.	Cumple con las metas de ventas propuestas					
12.	Logra superar frecuentemente las ventas de sus colegas					
13.	Su cartera de clientes tiene baja tasa de morosidad					
14.	Dimensión: Compromiso					
15.	Asiste al trabajo sin excepción cuando corresponde					
16.	Llega puntual al trabajo y reuniones					
17.	Tiene iniciativa y ánimo para trabajar					
18.	Coopera fácilmente con su equipo de trabajo					

MUCHAS GRACIAS.

ANEXO 2

Guia de entrevista

Entrevista dirigida a asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, de San Ignacio.

Objetivo: Conocer las percepciones de los incentivos monetarios recibidos por los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A

Pregunta	Respuestas
¿Qué opinas de las comisiones y premios que recibes de la empresa?	
¿Si aumentan las comisiones o premios te esforzaras más para ganarlos? ¿Por qué?	
¿Si bajaran o quitaran las comisiones te esforzaras menos? ¿Por qué?	
¿Qué premios o incentivos te gustaría que agregue la empresa?	
¿Por qué seguirías trabajando en esta empresa?	

ANEXO 3

Constancias de Validación de instrumentos

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

CONSTANCIA

Por intermedio de la presente hago constar que la egresada de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, de la Escuela de Economía,

Bach. Sandra Marilú Garcia More

Ha presentado el cuestionario y entrevista para su validación.

Luego de ser evaluado; **expreso mi opinión: favorable**, porque reúnen los requisitos para ser aplicado.

Por lo que expido la presente constancia para los fines que la interesada estime conveniente.

Bagua Grande, 03 de junio de 2021.



Mg. Jorge Bautista Nuñez
DNI: 27424465
Estadístico

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

CONSTANCIA

Por intermedio de la presente hago constar que la egresada de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, de la Escuela de Economía,

Bach. Sandra Marilú García More

Ha presentado el cuestionario y entrevista para su validación.

Luego de ser evaluado; **expreso mi opinión: favorable**, porque reúnen los requisitos para ser aplicado.

Por lo que expido la presente constancia para los fines que la interesada estime conveniente.

Bagua Grande, 05 de Junio de 2021.



Mg. Esteban Nolberto Panta Medina
DNI: 42112642
Metodólogo

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

CONSTANCIA

Por intermedio de la presente hago constar que la egresada de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, de la Escuela de Economía,

Bach. Sandra Marilú García More

Ha presentado el cuestionario y entrevista para su validación.

Luego de ser evaluado; **expreso mi opinión: favorable**, porque reúnen los requisitos para ser aplicado.

Por lo que expido la presente constancia para los fines que la interesada estime conveniente.

Bagua Grande, 07 de junio de 2021.



Mg. Erlita Llatas Becerra
CLAD-16845