

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de ciencias empresariales y administrativas  
Carrera profesional de contabilidad y finanzas**

**INCENTIVOS LABORALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA INSTITUCIÓN  
FINANCIERA “CMAC PIURA” SAC. AG. BAMBAMARCA, 2020.**

**Autores:**

Bach. Medina Campos, Alex

Bach. Huingo Ramírez, Arturo Eduardo

**Asesor:**

Mg. Guerrero Figueroa, Jorge Fernando

Cajamarca – Perú

Mayo - 2022

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de ciencias empresariales y administrativas  
Carrera profesional de contabilidad y finanzas**

**INCENTIVOS LABORALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA INSTITUCIÓN  
FINANCIERA “CMAC PIURA” SAC. AG. BAMBAMARCA, 2020.**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar  
Título Profesional de Contador público**

**Autores:**

Bach. Medina Campos, Alex

Bach. Huingo Ramírez, Arturo Eduardo

**Asesor:**

Mg. Guerrero Figueroa, Jorge Fernando

Cajamarca – Perú

Mayo - 2022

COPYRIGHT © 2022 by  
Medina Campos Alex  
Huingo Ramírez Arturo Eduardo  
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**INCENTIVOS LABORALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS**

**COLABORADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA INSTITUCIÓN**

**FINANCIERA “CMAC PIURA” SAC. AG. BAMBAMARCA, 2020.**

**Presidente:** Mg. Carlos Roberto Paredes Romero

**Secretario:** Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

**Vocal:** Mg. Anthony Rabanal Soriano

## **DEDICATORIA**

A toda mi familia, en especial mis padres Santiago y Julia, por ser pilar fundamental en mi vida, porque creyeron en mí, y me brindaron su apoyo incondicional en este largo camino, gracias a ellos hoy veo alcanzada mi meta.

*Alex.*

Esta tesis está dedicada a mi madre, quien me enseñó a que no hay meta imposible si trabajar para lograrlo. También está dedicado a mi padre, quien me enseñó que la paciencia es una virtud que todo llega en el momento indicado y finalmente a mi hermana que me apoyo en toda mi carrera universitaria; mi segunda madre.

*Arturo.*

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios, por darnos la sabiduría, conocimiento y por ser nuestra guía espiritual en este largo camino.

Dar la gracias a nuestro asesor, Mg. Fernando Guerrero Figueroa por su apoyo y conocimientos nos ha orientado al desarrollo de la presente investigación. Así mismo agradecer a todos los valiosos docentes que nos impartieron sus conocimientos y nos ayudaron en cada paso que dimos, al mismo tiempo agradecer a las demás autoridades y miembros de la UNIVERDIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO por la oportunidad brindada de haber permitido ocupar un lugar en sus aulas.

A la institución financiera “Cmac Piura” por darnos las facilidades y brindarnos la información respectiva para la terminación del presente trabajo de investigación.

Finalmente a nuestros compañeros porque con ellos compartimos años inolvidables que nos dejaron muchas alegrías.

*Los autores.*

## RESUMEN

Uno de los principales pilares para el éxito de una organización es el recurso humano, toda organización depende de sus colaboradores para mantener la línea del éxito en forma ascendente, además de garantizar su competitividad en el mercado y diferenciarse de sus principales competidores.

Un personal entrenado e identificado con la organización es capaces de impulsar y mejorar el posicionamiento de una organización, por ello, sus habilidades intelectuales y sociales son valiosas, sin embargo para alcanzar que los colaboradores lleguen al punto de ser eficiente y eficaz es imprescindible percibir incentivos que estimulen sus tareas y a la par estos trasciendan en su desempeño laboral.

Basándonos a lo expuesto anteriormente, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto de los incentivos laborales en los colaboradores del área de créditos en la institución financiera "Caja Piura " de la ciudad de Bambamarca, 2020.

Se diseñó una investigación no experimental de carácter transversal – correlacional, la población por ser pequeña (18 asesores) no se aplicaron criterios muestrales, por ello se tomó la totalidad de la población como muestra y se aplicó como técnica la encuesta, usando como instrumento un cuestionario con escala de Likert, la cual estuvo compuesta por 19 ítems, la valides y la confiabilidad del instrumento fue realizado por juicio de expertos, así mismo los datos obtenidos fueron procesados con el programa Microsoft excel.

**PALABRAS CLAVES:** Incentivos laborales, desempeño, impacto, colaboradores, analistas de créditos.

## ABSTRACT

One of the main pillars for the success of an organization is human resources; every organization depends on its collaborators to maintain the line of success upwards, in addition to guaranteeing its competitiveness in the market and differentiating itself from its main competitors.

A staff trained and identified with the organization is capable of promoting and improving the positioning of an organization, therefore, their intellectual and social skills are valuable, however, in order for employees to reach the point of being efficient and effective, it is essential to perceive incentives that stimulate their tasks and at the same time transcend in their work performance.

Based on the above, the main objective of this research work is to determine the impact of work incentives on employees in the credit area in the financial institution "Caja Piura" in the city of Bambamarca, 2020.

A non-experimental cross-correlational research was designed, the population being small (18 advisors) sampling criteria were not applied, therefore the entire population was taken as a sample and the survey was applied as a technique, using as an instrument a questionnaire with a Likert scale, which was composed of 19 items, the validity and reliability of the instrument was carried out by expert judgment, likewise the data obtained were processed with the Microsoft Excel program.

**KEY WORDS:** Work incentives, performance, impact, employees, credit analysts.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT.....	iv
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1. Problema de investigación.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Justificación .....	4
1.3.1. Justificación metodológica .....	4
1.3.2. Justificación teórica.....	4
1.3.3. Justificación practica .....	4
1.4. Delimitación.....	4
1.4.1. Delimitación espacial .....	4
1.4.2. Delimitación temporal.....	5
1.4.3. Delimitación socio cultural.....	5
1.5. Objetivos de la investigación .....	5
1.5.1. Objetivo general .....	5
1.5.2. Objetivos específicos.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2. Antecedentes teóricos .....	7
2.1. Antecedentes internacionales .....	7
2.2. Antecedentes nacionales .....	9
2.3. Antecedentes locales .....	11
2.4. Bases teóricas.....	14
2.4.1. Incentivos laborales.....	14
2.4.1.1. Definición .....	14
2.4.1.2. Objetivo de los Incentivos.....	14
2.4.1.3. Relación de los Incentivos con la estrategia administrativa .....	15
2.4.1.4. Ventajas de los incentivos.....	17
2.4.1.5. Tipos de incentivos .....	18
2.4.1.5.1. Incentivos no financieros .....	18
2.4.1.5.2. Incentivos financieros .....	20
2.4.2. Desempeño .....	22
2.4.2.1. Definición .....	22

2.4.2.2.	Factores que incluyen en el desempeño .....	22
2.4.2.3.	Evaluación de desempeño .....	23
2.4.2.4.	Ventajas de la evaluación de desempeño .....	24
2.4.2.5.	Métodos de evaluación de desempeño .....	26
2.4.3.	Cmac Piura sac .....	28
2.4.3.1.	Historia.....	28
2.4.3.2.	Reseña histórica .....	29
2.4.3.3.	Misión .....	34
2.4.3.4.	Visión.....	35
2.4.3.5.	Valores .....	35
2.5.	Definición de términos básicos .....	36
2.6.	Hipótesis de la investigación.....	37
2.6.1.	Hipótesis general .....	37
2.6.2.	Hipótesis específicas .....	37
2.7.	Operacionalización de variables.....	39
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>40</b>
3.	Tipo de investigación.....	40
3.1.	Unidad de análisis población y muestra.....	40
3.1.1.	Unidad de análisis .....	40
3.1.2.	Población.....	40
3.1.3.	Muestra.....	40
3.2.	Diseño de la investigación .....	41
3.3.	Métodos de investigación.....	41
3.4.	Técnicas de investigación .....	41
3.5.	Instrumentos .....	42
3.6.	Técnicas de análisis de datos (estadísticas).....	42
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION .....</b>		<b>43</b>
4.	Resultados y discusión.....	43
4.1.	Resultados .....	43
4.2.	Discusión.....	78
<b>CAPÍTULO V:.....</b>		<b>80</b>
5.1.	Conclusiones.....	80
5.2.	Recomendaciones .....	82
<b>LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>		<b>83</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>87</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Sexo de los colaboradores de la institución financiera “Cmac Piura” .....	43
Tabla N° 2: Tiempo de servicio de los colaboradores de la I,F “Cmac Piura.....	44
Tabla N° 3: Pregunta N° 01: ¿Los sueldos proporcionados por la entidad, estas de acorde al cargo que usted desempeña? .....	46
Tabla N° 4: Pregunta N° 02: ¿Usted está satisfecho con el sueldo percibido? .....	47
Tabla N° 5: Pregunta N° 03: ¿Está conforme con la política de salarios manejada por la organización? .....	49
Tabla N° 6: Pregunta N° 04: ¿Los salarios deben estar ligados directamente con la antigüedad de los colaboradores? .....	50
Tabla N° 7: Pregunta N° 05: ¿Ha percibido usted algún bono por su trabajo realizado por parte de la entidad? .....	52
Tabla N° 8: Pregunta N° 06: ¿Las bonificaciones están de acorde con su desempeño? .....	53
Tabla N° 9: Pregunta N° 07: ¿Las comisiones otorgadas por parte de la entidad son las deseadas?.....	55
Tabla N° 10: Pregunta N° 08: ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento no monetario de sus jefes inmediatos por su buena labor realizada?.....	56
Tabla N° 11: Pregunta N° 09: ¿He gozado de días libres en mi centro de trabajo? .....	58
Tabla N° 12: Pregunta N° 10: ¿La organización brinda horarios flexibles a sus colaboradores?.....	59
Tabla N° 13: Pregunta N° 11: ¿La entidad ha ejecutado cursos de capacitación o actualización para sus colaboradores? .....	60
Tabla N° 14: Pregunta N° 12: ¿La capacitación o actualización es frecuente?.....	61
Tabla N° 15 .....	63
Tabla N° 16: Pregunta N° 02: ¿Se siente satisfecho con sus resultados obtenidos hasta el momento?.....	64
Tabla N° 17: Pregunta N° 03: ¿Usted hace seguimiento continuo para disminuir su cartera morosa? .....	66
Tabla N° 18: Pregunta N° 04: ¿Percibe un incentivo por disminuir su cartera morosa? .....	67
Tabla N° 19: Pregunta N° 05: ¿Está de acuerdo con las evaluaciones de desempeño? .....	69
Tabla N° 20: Pregunta N° 06: ¿En su centro de trabajo realizan evaluaciones de desempeño?.....	70
Tabla N° 21: Pregunta N° 07: ¿Crees que la evaluación de desempeño podría mejorar mi rendimiento en mi centro de trabajo?.....	72
Tabla N° 22 Cumplimiento de metas asesores pequeña empresa.....	74
Tabla N° 23 Cumplimiento de metas asesores micro empresa.....	76
Tabla N° 24 Cumplimiento de metas agencia.....	78

## INDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 01 Sexo de los colaboradores .....	43
Gráfico N° 02 Tiempo de servicio .....	45
Gráfico N° 03 Sueldos proporcionados por la entidad.....	46
Gráfico N° 04 Satisfacción de sueldos percibidos .....	48
Gráfico N° 05 Política de salarios .....	49
Gráfico N° 06 Relación sueldo - antigüedad.....	51
Gráfico N° 07 Bonificaciones recibidas.....	52
Gráfico N° 08 Satisfacción de las bonificaciones de acorde al desempeño.....	54
Gráfico N° 09 Comisiones recibidas .....	55
Gráfico N° 10 Reconocimientos no monetarios recibidos .....	57
Gráfico N° 11 Gozo de días libres .....	58
Gráfico N° 12 Gozo de horarios flexibles.....	59
Gráfico N° 13 Desarrollo de cursos de capacitaciones por la entidad .....	61
Gráfico N° 14 Frecuencia de los cursos de capacitación o actualización .....	62
Gráfico N° 15 Cumplimientos de metas asignadas.....	63
Gráfico N° 16 Satisfacción de resultados obtenidos de los colaboradores .....	65
Gráfico N° 17 Seguimiento a cartera morosa.....	66
Gráfico N° 18 Incentivos por disminución de morosidad.....	68
Gráfico N° 19 Evaluaciones de desempeño .....	69
Gráfico N° 20 Realización de evaluaciones de desempeño .....	71
Gráfico N° 21 Evaluaciones de desempeño y mejora de rendimiento.....	72

# CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

## 1. Problema de investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial las instituciones financieras juegan un papel muy significativo en la economía de cualquier país, va pasando el tiempo y las exigencias son mayores.

Todas las entidades financieras ofrecen productos y servicios a sus clientes con el único fin de aumentar sus ganancias, pero ahí es donde surge uno de los problemas habituales ya que no todas las empresas se enfocan en la satisfacción de sus colaboradores con los incentivos recibidos, para alcanzar sus metas asignadas.

A nivel nacional según una encuesta realizada por [trabajando.com](http://trabajando.com) en el 2016, un 76% de los colaboradores no se sienten felices en su lugar de trabajo debido a que no están conformes con sus remuneraciones, no retribuyen sus logros alcanzados, no les entregan oportunidades de ascenso y un mal clima laboral. Y según se plantea cuando un empleado se siente desmotivado, empieza a creer que lo que hace es una pérdida de tiempo, lo que conllevara a una baja productividad.

Del 76% de colaboradores dijo que no se siente feliz en el trabajo: un 29% tiene entre 18 a 25 años y 22 a 35 años respectivamente, entre 46 – 55 años y entre 36 -45 años un 17% para ambos y un 8% más de 55 años. Así lo revelo una encuesta realizada en el año 2016 por [trabajando.com](http://trabajando.com), dicha encuesta fue aplicada a 2050 personas de todo el Perú.

Estos porcentajes son muy preocupantes en el Perú, puesto que si los colaboradores no se sienten motivados y ven que la organización, no reconoce su labor realizada, estos no se comprometerán con la organización donde laboran, conllevando que los objetivos institucionales de la empresa no sean alcanzados.

Del mismo modo a nivel regional, resulta importante que todos los colaboradores reciban determinados incentivos para que se sientan mucho más comprometidos con su labor que vienen realizando y cumplan al 100% con sus objetivos tanto personales como institucionales.

A nivel local Cmac Piura ag. Bambamarca es una empresa del sector de las Microfinanzas con más de 20 años en el mercado financiero y de inicio de actividades en la ciudad de Bambamarca, ha crecido a pasos agigantados, dentro de las principales actividades que tiene esta empresa financiera que es la colocación de créditos.

Los incentivos como: comisiones, bonos, incrementos salariales, reconocimientos entre otros son algunas de las principales herramientas con que cuenta caja Piura así como cualquier organización de este sector, para propiciar la mejora del desempeño de sus colaboradores y en consecuencia de cada organización

En tal sentido haciendo frente a esta problemática actual; pretendemos con el presente trabajo averiguar ¿Cuál es el impacto de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el impacto de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el impacto de las comisiones en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?
- ¿Cuál es el impacto de los bonos en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?
- ¿Cuál es el impacto de los reconocimientos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?
- ¿Cuál es el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación metodológica**

La presente investigación, se utilizó el método deductivo ya que trata de aquella orientación que va de lo general a lo específico. Es decir, el enfoque parte de un enunciado general del que se van descubriendo partes o elementos específicos.

En cuanto a las técnicas e instrumentos utilizados han sido de carácter interrogativo por medio de cuestionarios los mismos que contribuirán a la investigación con juicios eficaces.

#### **1.3.2. Justificación teórica**

Con la presente investigación se busca, aportar al conocimiento existente el impacto existente entre estas dos variables planteadas, como son: incentivos laborales y desempeño laboral. Así mismo servirá de guía para posteriores investigaciones apoyando a la mejora.

#### **1.3.3. Justificación practica**

Los resultados de la presente investigación serán de gran importancia, estos resultados podrán utilizarse para resolver diversos problemas laborales que se pueden presentar en las empresas, dando mayor énfasis en la motivación del recurso humano y así trabajar en pos de los objetos institucionales.

### **1.4. Delimitación**

#### **1.4.1. Delimitación espacial**

El presente trabajo de investigación se realizara en la institución financiera “Cmac Piura”, en la ciudad de Bambamarca

#### **1.4.2. Delimitación temporal**

Para realizar la presente investigación se tomara como referencia el año 2020.

#### **1.4.3. Delimitación socio cultural**

Para la presente investigación se realizara a los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura”, de la ciudad de Bambamarca, donde están considerados, con un nivel social y socioeconómico medio.

### **1.5. Objetivos de la investigación**

#### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar el impacto de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Determinar el impacto de las comisiones en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.

- Determinar el impacto de los bonos en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.
- Determinar el impacto de los reconocimientos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.
- Determinar el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2. Antecedentes teóricos

#### 2.1. Antecedentes internacionales

(Seguel, 2014), en su tesis denominada “descripción y análisis del uso de incentivos laborales en organizaciones: una propuesta de acción”, llegó a las siguientes conclusiones. Los administradores deberían tener la potestad en el momento de aplicar y de cómo se conceden los diferentes tipos de incentivos monetarios, ya que es muy importante no solo la cantidad, sino también la forma del incentivo. Al mismo tiempo el investigador recalca la relación directa entre la motivación de las personas y los incentivos, remuneraciones y compensaciones, a pesar del nivel e beneficio por los diferentes elementos indicados estará en manos de cada persona.

(Villamizar, 2017), en su investigación “Incentivos laborales para el incremento en la productividad de las empresas del sector de telecomunicaciones” en ella entre sus conclusiones señala. Los incentivos laborales desempeñan un rol muy importante cuando se pretende generar motivación. Así mismo si se quiere lograr excelentes resultados, debe incluirse la combinación de los dos tipos de incentivo tanto el de naturaleza monetaria como el no monetario.

Todas las empresas deben adecuarse a los incentivos laborales porque son un elemento motivacional muy importante. Con respecto a la influencia que ejercen los incentivos laborales sobre la productividad laboral. Se afirma que la motivación generada a partir de la administración de incentivos laborales repercute de manera positiva en la productividad.

Así mismo (Guillermo, 2005), en su tesis “Los incentivos laborales y el desempeño del personal de los call center de grupos financieros” concluye de manera casi similar. Los colaboradores de esta empresa consideran que los incentivos influyen en su desempeño, así mismo mencionan el incentivo que más resalta y por ello el que más influye en el desempeño, este incentivo es días de descanso con goce de sueldo.

Por otro lado hace referencia a los tipos de incentivos con los que cuentan los grupos financieros, dentro de los incentivos económicos se encuentran, placa de reconocimiento y bonos grupales, además de días de descanso con goce de sueldo. Con respecto a los incentivos no económicos dentro de este apartado se encuentran la estabilidad laboral, desarrollo de carrera, capacitaciones y reconocimiento del empleado.

(aguilar & Ortiz, 2016) En su tesis “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” concluyeron que: El incentivo no económico es un reforzador externo del comportamiento del colaborador y su éxito obedece a las diversas acciones motivacionales que sean adheridas a las estrategias institucionales. Para que el otorgamiento de los incentivos se de modo fácil, se debe priorizar a la capacitación como un elemento determinante o de otra forma dichos incentivos no conseguirán ser entregados, pues la respuesta laboral será escasa y por ello los colaboradores podrían sentirse burlados.

(Satey, 2014), en su tesis titulada “Incentivos laborales y clima organizacional”. En sus conclusiones manifiesta que: La motivación y satisfacción de los colaboradores se debe a los incentivos otorgados por ello se afirma que existe influencia directa entre las variables planteadas “incentivos laborales” y “clima organizacional”. Al mismo tiempo determino que los incentivos más importantes y que por ende tienen un mayor predominio en el logro de un buen clima organizacional, son los incentivos económicos entre los cuales están: bono anual, bono vacacional, bono diferido, bono por antigüedad, bono de verano y aguinaldo, ya que son los incentivos que más prefieren los colaboradores del organismo judicial.

## **2.2. Antecedentes nacionales**

(Noriega, 2016) Con su tesis “Los incentivos laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa LATINO DISTRIBUCIONES S.A.C. distrito de Trujillo” en ella concluyó que: La empresa Latino Distribuciones S.A.C para afirmar el desempeño profesional de sus colaboradores del área de ventas hace énfasis en brindar incentivos entre ellos están: los incentivos laborales, económicos recreativos, sociales así como incentivos educativos. También cuenta con políticas de incentivos dirigido específicamente al personal del área de ventas basadas en la superación de sus metas, situando más énfasis en el incentivo recreativo y laboral.

(Laura, 2017), en su tesis titulada “Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa compartamos Financiera S.A – Agencia Puno 2016” llego a las siguientes conclusiones. El investigador resalto los resultados obtenidos pues estos permiten concluir que la percepción que tienen los colaboradores en relación a los incentivos es confortador, ya que un 70.37% de los mismos consideran

que los incentivos que perciben están en un nivel alto y que inciden potentemente en su desempeño laboral; dentro de los cuales el predominio o de mayor importancia los incentivos cuantitativos frente a los incentivos cualitativos.

De la misma manera (Silva, 2018), en su tesis titulada “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” en ella llego a las siguientes conclusiones. Existe una relación directa entre los incentivos laborales y el desempeño del personal. Gracias al perfeccionamiento en los incentivos laborales, expresados en ambos tipos, se ven expresados en un alto desempeño laboral así como aumento del rango de porcentaje que cumple con la cuota mensual. Además es necesario el complemento de ambos incentivos tanto el económico como el no económico para optimizar el desempeño laboral.

Así también (Rodriguez, 2017) “Los incentivos laborales y su influencia en el rendimiento de los colaboradores del centro de contacto del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ sucursal la Esperanza 2016” concluye. Los colaboradores consideran que los incentivos influyen de manera positiva sobre su rendimiento, pero que no es eficiente si se pretende un mayor rendimiento por ello sugieren la implementación de incentivos adicionales. Así mismo se determinó los incentivos que más les gustaría que les otorgan a los colaboradores entre los cuales están: el bono por cumplimiento, incentivos asistenciales, las actividades recreativas y reconocimiento de logros.

(Bravo, 2017) Con su tesis “Los incentivos laborales y su relación en la productividad de la empresa XYGO S.A, distrito de Miraflores, año 2017” concluyo

que: Existe una correlación entre los incentivos laborales y la productividad de la empresa XYGO S.A, distrito de Miraflores – 2017. Por este motivo se concluye que si se plantea objetivos de productividad en la presente administración del negocio se dará paso muy significativo hacia el logro de mayores niveles de satisfacción en los colaboradores mejorando la relación entre la empresa y el colaborador, así mismo señala que si existe una correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa XYGO S.A., distrito de Miraflores – 2017. Por esta razón se concluye que si se logra una buena satisfacción laboral se obtendrá un mejor desempeño por parte de los trabajadores, lo cual provocará una mayor productividad.

Así como también se concluye que si los trabajadores no tienen unos beneficios económicos esto tendrá consecuencias en la productividad ya que se determinó que si existe una correlación directa entre beneficios y la productividad,

Así mismo para (Desposorio, 2017), en su tesis denominada “Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa CALL CENTER TELEATENTO DEL PERÚ sac plataforma BBVA continental, de la ciudad de Trujillo -2016” concluyo. El incentivo laboral con la productividad y el más significativo para los asesores, es el bono individual, el cual es consecuencia de su productividad de cada uno de los asesores. La combinación de los incentivos económicos así como los incentivos no económicos hace que se logre una buena productividad laboral.

### **2.3. Antecedentes locales**

En nuestra localidad tenemos a los autores (Ordoñez & Quiroz, 2018), en su tesis “Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los

colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca sac, 2018” en ella concluyeron que: Existe relación entre los incentivos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca sac, todo esto tras haberse sometido a la prueba para métrica R de Pearson ( $r = 0.246$ ) lo cual arrojó una correlación positiva débil, además se comparó la significancia aproximada ( $\text{sig. Aprox.} = 0.037$ ) es menor que el nivel de significancia. En otra conclusión afirman que los colaboradores se sienten motivados con los incentivos tanto en sueldos, bonos, comisiones así como los incentivos no financieros, es decir pudieron corroborar que todo incentivo, que reciben los colaboradores es una forma de generar motivación en los mismos para cumplir con las tareas asignadas.

Por otro lado los colaboradores alegan sobre los incentivos laborales pues influyen de manera determinante con su desempeño laboral, porque se sienten motivados con estos beneficios por ello repercute en el logro de los objetivos institucionales. Dichos incentivos se manifiestan a través de sueldos, bonos, comisiones por producción, además de los incentivos no financieros, por consiguiente se corrobora que todo incentivo, que reciben los colaboradores de esta empresa es una manera de generar motivación para cumplir con las tareas asignadas.

Así mismo (Cabanillas & Leiva, 2018) con su tesis denominada “Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del área de cobranzas, de la empresa financiera MIBANCO, Cajamarca 2018” en ella concluyeron de manera casi similar. Los incentivos laborales influyen en una medida significativa en el rendimiento de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa MI BANCO aumentando su rendimiento y eficiencia al logran sus metas fijadas, disminuyendo el

nivel de morosidad y así apoyando creando con una mayor rentabilidad a la empresa. También concluyeron que los bonos establecidos por la empresa financiera Mi banco inciden de manera favorable en el rendimiento de los colaboradores, donde el 41.67% de los colaboradores se encuentra en una escala del 30% y un 29.17% se encuentra en una escala del 50%, lo que demuestra que la mayoría de colaboradores logran recuperar una gran cantidad de dinero, lo que da como resultado beneficios para la empresa, al ser más productiva; y para el colaborador al sentirse realizado alcanzando sus metas y obteniendo más ingresos por ello.

## **2.4. Bases teóricas**

### **2.4.1. Incentivos laborales**

#### **2.4.1.1. Definición**

Según (Krajewski & Ritzman, 2003) los incentivos son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la objetivo de que sus trabajadores ya sea personalmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la organización o mejoren los estándares de desempeño laboral.

Los incentivos son pagos hechos por la organización a sus colaboradores, como por ejemplo: salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, etc. Un modo más fácil de definir sería que “los incentivos son recompensas o estímulos para que el colaborador se desempeñe mejor en la organización para la cual trabaja” (Lope & Hernández, 2013)

Los incentivos se encuentran entre los procesos de apoyo más importantes para fortalecer las conexiones estructurales a través de la organización, puesto que son un instrumento para motivar el comportamiento requerido de sus miembros. En consecuencia debe haber un alto grado de estabilidad e unificación entre esas conexiones estructurales y los proyectos de incentivos; de otra forma, la organización estará enviando señales conflictivas que traerán consigo confusión, frustración y desempeños inadecuados. (Tushman & Nadler, 1999)

#### **2.4.1.2. Objetivo de los Incentivos**

Los incentivos tiene un fin específico que es motivar a los trabajadores de una organización a fin de que su desempeño sea mayor en aquellas actividades ejecutadas, que posiblemente, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los métodos de compensación, tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos. (Laura, 2017)

- Motivar al trabajador a tener el mejor desempeño laboral
- Originar el aumento de la eficiencia a través de la eficiencia, disponibilidad de equipo, etc.
- Retener al personal valioso, brindando una buena perspectiva laboral.
- Amedrentar a los trabajadores indeseables de que sigan en la empresa.
- Atraer el mejor recurso humano disponible en el mercado.
- Ahorrar cuando sea viable, esencialmente en lo relativo a cargas sociales y gestión de algunos beneficios específicos, tales como seguros, pensiones, etc.

#### **2.4.1.3. Relación de los Incentivos con la estrategia administrativa**

Las estrategias de incentivos tiene como finalidad que la organización alcance sus metas u objetivos propuestos, pero además reconociendo a los colaboradores por sus capacidades, habilidades, desempeño y lealtad. Tal como lo menciona (Chiavenato I. , 2000) los objetivos de las estrategias de incentivos buscan ser equitativos y justos para los empleados, pero también tiene los siguientes objetivos:

- **Retener a los empleados:** Cuando los niveles de indemnización no son competitivos, en comparación con el mercado, la tasa de rotación aumenta. Para una organización su activo más valioso debe ser el recurso humano.
  
- **Adquisición de personal calificado:** Las compensaciones deben ser competentemente altas o atractivas para atraer a los mejores candidatos. Ya que las entidades compiten en el mercado laboral, los niveles de compensación deben corresponder a las condiciones de oferta y demanda en el mercado laboral. Algunas entidades optan por estrategias de incentivos adicionales a las del mercado para atraer a quienes trabajan en otras empresas.
  
- **Garantizar la igualdad:** La gestión de sueldos y salarios insta como un objetivo fundamental, la igualdad interna y la externa. Con respecto a la interna pretende que el pago salarial guarde relación con la función o el cargo que se desempeña. La externa significa que se cubre a los colaboradores de la organización una compensación similar a la del mercado laboral con organizaciones con funciones similares.
  
- **Alentar el desempeño adecuado:** Los incentivos deben estar organizados con los valores, principios y la ética de la organización, al mismo tiempo de fortalecer el cumplimiento adecuado de las responsabilidades para que el desempeño

permanezca siendo adecuado en el futuro. Alentar y reforzar el buen desempeño, la experiencia, la lealtad, las nuevas responsabilidades mediante una política apropiada de compensaciones.

#### **2.4.1.4. Ventajas de los incentivos.**

(Krajewski, 2000) menciona que entre las ventajas del pago de incentivos pueden detallar las siguientes situaciones, las cuales son los resultados de los estudios realizados para establecer cuándo hacer uso del pago de incentivos adicionales al sueldo base.

- Los incentivos permiten orientar los esfuerzos del colaborador en metas específicas de desempeño.
- Los incentivos constituyen costos variables alcanzados con el logro de resultados. Por el inverso, los salarios bases son costos fijos que en su totalidad no son congruentes con el rendimiento.
- La compensación se asocia directamente con el desempeño operativo. Si se plasman los objetivos operativos trazados (Calidad, Cantidad o Ambas), se pagan incentivos; de no ser así, simplemente se retiene.
- Los incentivos estimulan el trabajo en equipo si los pagos individuales están basados en los resultados alcanzados por el equipo.

#### **2.4.1.5. Tipos de incentivos**

Los incentivos se clasifican en financieros y no financieros. Allí se ven manifestados los salarios, bonos, premios y comisiones que los colaboradores pueden recibir. El salario constituye el componente más significativo: es la retribución, en dinero o equivalente, que se paga al empleado en función del puesto o cargo que ocupa y de los servicios que presta. El salario está conformado en una parte directo y otra indirecto (Chiavenato I. , 2000),

##### **2.4.1.5.1. Incentivos no financieros**

(Mejia, Balkin, & Cardy, 2001), en materia de motivación e incentivos no financieros explican que, las recompensas financieras constituyen la máxima preocupación de los directivos a la hora de administrar los planes de incentivos, sin embargo las recompensas no financieras pueden utilizarse eficazmente para motivar el rendimiento de los empleados. Uno de los hechos más básicos de la motivación es que la gente se mueve para conseguir lo que quiere o desea, aunque el dinero es sin duda, una fuerte motivación, no motiva por igual a todo el mundo. A algunas personas les interesan más los aspectos no financieros de su trabajo. Las recompensas no financieras puede incluir el reconocimiento, público y no público, Incluso cuando resulta imposible ofrecer una recompensa financiera por un trabajo bien hecho, muchos empleados aprecian el reconocimiento público de su excelente rendimiento, así mismo hare referencia al reconocimiento laboral.

**Reconocimiento laboral.** Radica en reconocer consecutivamente el trabajo bien hecho por parte de los colaboradores de una organización. Esto logra un mayor bienestar y motivación en el ambiente del trabajo y por efecto mejora el rendimiento y los beneficios de la organización. Los mismos van muy ligados al salario emocional. En la actualidad, la mayoría de personas buscan trabajar en una empresa en la cual las condiciones emocionales vayan mucho más allá de lo salarial. Algunos tipos de reconocimiento laboral son:

- **Horario flexible**, dicho en otras palabras desempeñar las horas de trabajo establecidas, pero sin tener horario exacto de entrada o de salida, lo que realmente importante es cumplir nuestra labor sin necesidad de estar las horas establecidas en una oficina.
- **Desarrollo de carrera profesional:** Reside en prestar apoyo a los colaboradores para afirmar su desarrollo profesional. Y puede ser apoyo económico relacionado con el pago de formaciones, así como proporcionar horarios para acudir a ciertas formaciones.
- **El teletrabajo:** o también llamado trabajo a distancia, esta forma de reconocimiento laboral es muy apreciado por las generaciones jóvenes de colaboradores, acostumbrados al manejo de las herramientas informáticas.

- **Días libres:** Pedir días libres en fechas importantes como por ejemplo día de su cumpleaños, cumpleaños de familiares o cuestiones personales.
- **Beneficios sociales:** entre ellos tenemos a los siguientes: seguros, planes de jubilación, ayudas a la educación de los hijos.

#### 2.4.1.5.2. Incentivos financieros

(Werther & Davis, 2005) Señalan que los tipos de sistemas de incentivos financieros más comunes son los que se detallan a continuación.

- **Basados en unidades:** Estos incentivos tienden a compensar al trabajador por el volumen de su rendimiento, algunas veces puede darse la variante de compensar por el exceso de producción que se haya tenido.
- **Bonos:** Son incentivos que junto a un salario fijo, se pagan a los empleados por acrecentar el nivel de producción.

- **Comisiones:** Suelen estar relacionadas esencialmente con los puestos orientados a ventas, el vendedor recibe un porcentaje de las ventas que realiza y la empresa con esta clase de incentivos de alguna manera aseguran el buen desempeño del vendedor.
  
- **Curvas de madurez:** Con este incentivos los colaboradores son clasificados según su productividad y experiencia, se califican de una forma descendente, de un nivel superior, medio e inferior. En esta técnica los que sobresalen en un nivel superior reciben incentivos, con este tipo de incentivos la organización evita que los empleados busquen la oportunidad de un ascenso o un puesto de más alta jerarquía en otra empresa para aumentar sus ingresos.
  
- **Incrementos por méritos:** Constituyen aumentos en el nivel de la compensación, concedidos a cada individuo de acuerdo con una evaluación de desempeño de las actividades que realiza dentro de la organización. Por lo común estos aumentos los decide el supervisor inmediato del empleado junto con los otros superiores.

## 2.4.2. Desempeño

### 2.4.2.1. Definición

Es el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo constituye la estrategia individual para el logro de los objetivos deseados (Chiavenato I. , 2000, pág. 359).

### 2.4.2.2. Factores que incluyen en el desempeño

(Noriega, 2016) Menciona algunos factores que se encuentran relacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los colaboradores, y que las organizaciones deben poner mucha atención, entre los cuales considera:

- **Satisfacción del colaborador:** conjunto de emociones optimistas u con los que el colaborador valora su trabajo, que se muestran en determinadas actitudes laborales, la cual está relacionada con el trabajo y el contexto laboral; equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.
- **Autoestima:** es muy transcendental en aquellos trabajos que brinden oportunidades a las personas para demostrar sus destrezas. La autoestima se define como un sistema de necesidades de la persona, mostrando la necesidad para alcanzar una nueva situación en la organización, al mismo tiempo con el afán de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

- **Trabajo en equipo:** es el pilar fundamental en todas las organizaciones, el cual viene a ser un grupo organizado cuyos esfuerzos conjuntos dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales, un buen equipo de trabajo responde mejor a los cambios y son más flexibles gracias al apoyo mutuo entre sus integrantes y además tienen la capacidad de afrontar diversos escenarios.
- **Capacitación del colaborador:** etapa de instrucción realizada por el área de recursos humanos, el objetivo radica en que el personal desempeñen sus tareas asignadas de manera eficiente. Estos programas de formación promueven efectos providenciales en un 80% de los casos.

### 2.4.2.3. Evaluación de desempeño

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Establece una función principal que de una u otra manera se suele desarrollar en toda organización actual. (Werther & Davis, 1991)

Para (Mondy, 2010) la evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la forma en que una persona o un equipo de trabajo realizan sus labores. Por otro lado menciona a la administración de desempeño, como un proceso orientado hacia las metas y encaminado al fortalecimiento de

que los procesos organizacionales se efectúen a tiempo para maximizar la productividad de los colaboradores, de los equipos y, en general de la organización.

(Robbins, 2004) Menciona que la evaluación de desempeño se desarrolla con el fin de. Ayuda a la administración para la toma de decisiones en cuanto al recurso humano, así como también proporcionan información importante (datos) para la toma de decisiones en la organización, como asensos, rotaciones y despidos. Identifican la necesidad de capacitación y desarrollo. Permite notar las algunas destrezas inadecuadas de los colaboradores pero que pueden ser mejoradas con programas a la medida.

(Chiavenato I. , 2011) Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona,

#### **2.4.2.4. Ventajas de la evaluación de desempeño**

Según (Ordoñez & Quiroz, 2018) argumenta que teniendo como base variables y elementos de evaluación y esencialmente, contando con un método de medida capaz de neutralizar la subjetividad, existen numerosas ventajas de una correcta evaluación de desempeño, y algunas de aquellas ventajas son:

- **Mejora el desempeño:** el encargado y el especialista de personal llevan a cabo acciones apropiadas para perfeccionar el desempeño, todo ello mediante la retroalimentación sobre el desempeño
- **Políticas de compensación:** las evaluaciones de desempeño ayuda a los individuos que toman decisiones a establecer quiénes tienen el derecho de recibir
- **Tasas de aumento:** Diversas organizaciones otorgan parte de sus aumentos basándose en el mérito, el cual se fija principalmente mediante evaluaciones de desempeño.
- **Profesional:** la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales concretas.
- **Imprecisión de la información:** el desempeño escaso puede mostrar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones incongruentes de contratación, capacitación o asesoría.
- **Errores en el diseño del puesto:** el poco desempeño puede revelar errores en concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.

- **Desafíos externos:** a veces, algunos componentes externos, como la familia, la salud, las finanzas, influyen en el desempeño. Si estos factores se identifican como resultado de la evaluación de desempeño, es viable que el departamento de personal pueda proporcionar ayuda.

#### 2.4.2.5. Métodos de evaluación de desempeño

(Chiavenato I. , 2011) Menciona la importancia de evaluar el desempeño de grandes equipos de trabajo en las organizaciones conllevó a la creación de muchos métodos de evaluación muy conocidos. Dichos métodos no son los mismos en todas las organizaciones, tienden a desarrollar métodos propios para evaluar el desempeño, según sea el rango y las áreas de desempeño del personal, las organizaciones pueden utilizar diversos sistemas de evaluación de desempeño y organizar cada uno de ellos en forma de método de evaluación apropiado para el tipo y características del personal implicado.

Según Chiavenato (2011), describe los principales métodos de evaluación de desempeño:

- **Método de escalas gráficas:** Este método mide el desempeño de las personas con elementos ya determinados y graduados. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de equilibrar la igualdad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden

interferir en los resultados. Este es el método más común y divulgado por su sencillez.

- **Método de elección forzada:** Consiste en evaluar el desempeño de los individuos por medio de frases alternativas que representan el tipo de desempeño individual. Estos bloques están compuesto por dos, cuatro o más frases, de donde el evaluador debe seleccionar solo una o dos de las que expresan mejor el desempeño del evaluado.
  
- **Método de evaluación de campo:** Este método se desarrolla en basa a entrevistas de un especialista en evaluación con el supervisor inmediato de los colaboradores, mediante las cuales se evalúan el desempeño de los colaboradores, y se buscan las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más extenso que, al mismo tiempo de proporcionar un diagnóstico del desempeño del empleado, brinda la posibilidad de proyectar con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización.
  
- **Método de incidentes críticos:** Basado en que el comportamiento humano tiene características extremas, capaces de crear resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). Este método se ocupa de características que son en extremo positivas

o negativas, más no de características empleadas dentro del campo de la normalidad. Con esta técnica permitirá al líder observar y registrar los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos del desempeño del evaluado.

### **2.4.3. Cmac Piura sac**

#### **2.4.3.1. Historia**

La Caja Piura es la institución municipal de ahorro con más antigüedad en el Perú. Inició sus operaciones el día lunes 04 de Enero, con un capital aportado por la Municipalidad de Piura de US\$ 82,000 siendo el crédito prendario su primer producto financiero. Inició su funcionamiento siendo Alcalde de la Ciudad de Piura el Ing. Francisco Hilbck Eguiguren, el señor Frank Mac Lauchlan García en la Presidencia del Directorio y el Sr. Samuel Morante Seminario como su primer Gerente. Inició sus operaciones con seis empleados en oficinas cedidas en uso por la Municipalidad Provincial de Piura.

A inicios del año 1985 se suscribe el Convenio de Cooperación Técnica entre la GTZ de Alemania y la Municipalidad de Piura participando también la Federación Alemana de Cajas de Ahorro y la Consultora de Proyectos Interdisciplinarios, IPC, de Alemania.

Este Convenio tenía como objetivo contribuir al desarrollo de la CMAC-Piura, tomando como modelo las Cajas de Ahorro de Alemania. Resulta importante resaltar que la Federación Alemana de Cajas de Ahorro otorgó, entre otros apoyos, 30 becas para que se capacite personal de las Cajas Municipales del

Perú en las Cajas Municipales de Alemania por un periodo de un año cada becario. Asimismo, la GTZ implementó un centro de capacitación en Piura para capacitar a todo el personal de las Cajas Municipales del País. Esta fue la base para la creación de una nueva tecnología de Microfinanzas, entendido como microcrédito y microahorro.

Como empresa integrante del Sistema Financiero Nacional, la Caja Piura está sujeta a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y a la regulación del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

Caja Piura ag. Bambamarca inicio sus operaciones en el año 2002 con solo algunos de los productos y servicios. La agencia Bambamarca está ubicada en una zona céntrica de la ciudad, específicamente en el Jr. Francisco Bolognesi N<sup>a</sup> 690, al igual que todas las agencias se encuentra supervisada por la superintendencia de banca y seguro (SBS) y regulada por el banco central de reserva (BCR).

#### **2.4.3.2. Reseña histórica**

##### **Ñ Inicio de operaciones (1982)**

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada (CMAC Piura SAC) inicia operaciones el 04 de enero de 1982 con 06 trabajadores y un capital de USD 82,000 aproximadamente, aportados por la Municipalidad Provincial de Piura.

#### Ñ **Convenio con la gtz de Alemania (1985)**

Con la finalidad de captar depósitos del público y adoptar mejores prácticas de las Cajas de Ahorro de Alemania para el desarrollo de la CMAC Piura se suscribe el Convenio de Cooperación Técnica entre la GTZ de Alemania, la Municipalidad Provincial de Piura, participando también la Federación Alemana de Cajas de Ahorro, la Consultora de Proyectos Interdisciplinarios (IPC) de Alemania y la Superintendencia de Banca y Seguros.

#### Ñ **Plan de expansión provincial (1986)**

Se inicia el plan de expansión al interior de la Provincia de Piura y se inaugura la primera agencia, Agencia La Unión, en el distrito La Unión.

#### Ñ **Integración de operaciones en línea (1992)**

Se automatizan las transacciones e interconectan las operaciones de las agencias con las operaciones de la Oficina Principal, con la finalidad de realizar operaciones en tiempo real.

#### Ñ **Plan de expansión nacional (1994)**

Se inicia el plan de expansión fuera del Departamento de Piura a ciudades donde no existen sedes de otras cajas, inaugurando la cuarta agencia en la ciudad de Chiclayo.

#### Ñ **Ingreso al mercado financiero de lima (2003)**

Luego de cambiarse la ley 23039 que solamente permitía a las CMAC operar fuera del ámbito de Lima y el Callao, la CMAC Piura abrió sus dos primeras agencias en la ciudad de Lima, agencias Santa Anita y Miraflores.

Ñ **Se absorbe a crac San Martín y se inician la tarjeta electrónica Piura cash (2006)**

En agosto del 2006 CMAC Piura adquiere el 100% del accionariado de CRAC – San Martín y se inicia el proceso de absorción y consolidación en la región Oriente.

Se inició el proceso de tarjetización de clientes con el lanzamiento de la tarjeta electrónica Piura Cash en convenio con el banco Interbank para operar a través de su red de cajeros automáticos Global Net.

Ese mismo año comenzó a funcionar el Centro de Atención Telefónica (Call Center), brindando atención a nuestros clientes las 24 horas del día.

Ñ **Adoptamos el nombre comercial caja Piura (2008)**

CMAC Piura adopta el nombre comercial de Caja Piura para integrar a los clientes de CMAC Piura y CRAC San Martín, con la finalidad de consolidarse en la región oriente.

Caja Piura actualiza su logotipo e identidad visual, renovando su imagen ante los clientes en concordancia con la modernización de sus servicios financieros.

Ese mismo año pone a disposición de sus clientes el servicio Caja Piura Internet (Internet Banking), para que realicen consultas de sus cuentas de ahorro y créditos, desde la comodidad de su casa.

Nos interconectamos con los bancos a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) para realizar operaciones interbancarias.

#### Ñ **Caja Piura se consolida a nivel nacional (2012)**

Caja Piura basado en su plan de expansión al interior del país llega a las 100 agencias a nivel nacional, con presencia en 22 departamentos del país. Recibe el Premio Citi a la Microempresa.

#### Ñ **Accedimos a la membresía visa (2014)**

Caja Piura se convierte en la primera caja municipal en ser miembro asociado de Visa Internacional, una alianza muy importante para el respaldo y crecimiento de la marca.

#### Ñ **Modelo de calidad de atención al cliente (2015)**

Caja Piura inicia el despliegue de su "Modelo y sistema de gestión para la mejora de la calidad de atención al cliente" basada en la satisfacción del cliente a través de servicio y asesoría.

#### Ñ **Acreditados por la sbs para gestionar el riesgo operacional (2016)**

Se convierte en la primera caja municipal en obtener autorización de la SBS para el uso del método estándar alternativo (ASA), por la excelente gestión organizacional en el manejo del riesgo operacional y su buen nivel de patrimonio efectivo.

Caja Piura es premiada en el concurso de Buenas Prácticas Laborales por el Ministerio de Trabajo.

#### **Ñ Importantes logros en innovación y cultura organizacional (2017)**

Caja Piura lanza su servicio de compras por internet a través de la tarjeta Piura Cash Visa.

Se lanza la nueva cultura “DITO” (Desarrollo humano, Innovación, Transparencia y Orientación al Cliente).

Caja Piura es reconocida como la mejor institución financiera en servicios por la Cámara de Comercio de Lima (CCL), según la XVI Encuesta Anual de Ejecutivos 2017.

#### **Ñ Aalta tecnología para prevención de fraudes y mayor cobertura en atm (2018)**

Lanza su tarjeta Piura Cash Visa con la tecnología sin contacto, que permite brindarle al cliente una nueva y más segura forma de realizar transacciones a nivel nacional e internacional.

La red propia Cajeros Piura Cash se extiende centros comerciales, aeropuertos y universidades.

## **Ñ Transformación digital de productos y servicios financieros (2019)**

Inició el proceso de adaptación de las nuevas tecnologías digitales a nuestros productos y servicios con la finalidad de brindarle un mejor servicio al cliente.

Nuestra red de Caja Piura Agentes supera los 1000 a nivel nacional para darles mayor cobertura de servicio a nuestros clientes prestatarios y ahorristas.

## **Ñ Aplicativo móvil facilita transacciones en el estado de emergencia nacional (2020)**

Por feliz coincidencia, en el mes de febrero 2020 se lanza el aplicativo móvil Caja Piura APP para facilitar a nuestros clientes sus operaciones desde sus dispositivos móviles. Ha sido uno de los canales electrónicos más utilizado en el confinamiento por temas de salubridad, representando el 33% de las operaciones.

Actualmente se ha digitalizado el crédito prendario y crédito con garantía de plazo fijo, y se viene desarrollando los créditos automáticos para los clientes MYPES con buen record y score crediticio.

### **2.4.3.3. Misión**

“Líder en soluciones financieras innovadoras, accesibles y de calidad”.

#### 2.4.3.4. Visión

“Impulsar la inclusión financiera innovadora para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes”.

#### 2.4.3.5. Valores

Los valores que guían la conducta ética del personal de la CMAC PIURA S.A.C. en la interacción con las personas que participan de su actividad de intermediación financiera son:

- **Desarrollo Humano:** En Caja Piura somos una familia preocupada por el bienestar y crecimiento personal, ético y moral de todos nuestros miembros, garantizando el respeto en todas las relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución.
- **Innovación:** Todos los colaboradores de Caja Piura asumen la responsabilidad sobre sus funciones de forma proactiva, proponiendo la mejora continua en sus procesos, con creatividad y eficiencia.
- **Transparencia:** En Caja Piura asumimos el compromiso de trabajar y comunicarnos con honestidad y en concordancia con las políticas y normas de la institución, mostrando coherencia entre lo que pensamos, decimos y actuamos.
- **Orientación al Cliente:** Los colaboradores de Caja Piura se esfuerzan por brindar un servicio de calidad a nuestros clientes

internos y externos, mediante un trato muy personal que supera sus expectativas.

## 2.5. Definición de términos básicos

- Ñ **Incentivos laborales:** Los incentivos son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la finalidad de que sus colaboradores ya sea individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral (Krajewski & Ritzman, 2003)
- Ñ **Reconocimiento laboral:** Radica en reconocer consecutivamente el trabajo bien hecho por parte de los colaboradores de una organización (Mejia, Balkin, & Cardy, 2001)
- Ñ **Comisiones:** El vendedor recibe un porcentaje de las ventas que realiza y la empresa (Werther & Davis, 2005)
- Ñ **Bonos:** Son incentivos que junto a un salario fijo, se pagan a los empleados por aumentar el nivel de producción (Werther & Davis, 2005)
- Ñ **Desempeño laboral:** Es el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados (Chiavenato I. , 2000)
- Ñ **Satisfacción:** Conjunto de emociones optimistas u con los que el colaborador valora su trabajo (Noriega, 2016)
- Ñ **Autoestima:** La autoestima se define como un sistema de necesidades de la persona, mostrando la necesidad para alcanzar una nueva situación en la organización (Noriega, 2016)

Ñ **Trabajo en equipo:** Grupo organizado cuyos esfuerzos conjuntos dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales (Noriega, 2016)

Ñ **Evaluación de desempeño:** Proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado (Werther & Davis, 1991)

## **2.6. Hipótesis de la investigación**

### **2.6.1. Hipótesis general**

Ñ Los incentivos laborales empleados tienen un impacto directo con el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “CMAC PIURA” SAC. ag. Bambamarca, año 2020.

### **2.6.2. Hipótesis específicas**

a) Existe un impacto directo entre las comisiones y el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.

b) Existe un impacto directo entre los bonos y el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.

c) Existe un impacto directo entre reconocimientos laborales y el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.

- d) Existe un impacto directo entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.

## 2.7. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>I. Variable independiente</b>  INCENTIVOS LABORALES	Los incentivos son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la finalidad de que sus trabajadores ya sea individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral	1.1. Incentivos financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos</li> <li>• Bonos</li> <li>• Comisiones</li> </ul>	encuestas
		1.2. Incentivos no financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos</li> <li>• Días libres</li> <li>• Horarios flexibles</li> <li>• capacitación</li> </ul>	
<b>II. Variable dependiente</b>  DESEMPEÑO LABORAL	Es el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo constituye la estrategia individual para el logro de los objetivos deseados	2.1. Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Reducir morosidad de cartera</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>	encuesta

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3. Tipo de investigación.**

#### **3.1. Unidad de análisis población y muestra**

##### **3.1.1. Unidad de análisis**

Área de créditos de la institución financiera “CMAC PIURA SAC de la ciudad de Bambamarca.

##### **3.1.2. Población**

La población del presente trabajo de investigación, está conformada por todos los colaboradores del área de créditos de la empresa “CMAC PIURA SAC”- ag. Bambamarca, los cuales son un total de 18 colaboradores.

##### **3.1.3. Muestra**

Para el trabajo la presente investigación se consideró trabajar con el muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la unidad de investigación otorga las facilidades necesarias, es decir un número manejable de analistas. Por la cual se estableció trabajar con una muestra de 18 colaboradores.

Según explica (Hernandez O. , 2012, pág. 22) “el muestreo no probabilístico por conveniencia consiste en seleccionar los elementos de la muestra entre los que están más disponibles que resultan más conveniente para el investigador (menos costo, tiempo entre otros)”

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño para la presente investigación es de tipo no experimental de carácter transversal – correlacional puesto que intenta establecer la relación entre las variables planteadas, como son incentivos y desempeño laboral.

### 3.3. Métodos de investigación

El método empleado en el presente trabajo de investigación es el siguiente:

- **Método deductivo:** trata de aquella orientación que va de lo general a lo específico. Es decir, el enfoque parte de un enunciado general del que se van descubriendo partes o elementos específicos.

### 3.4. Técnicas de investigación

La presente investigación fue elaborada tomando en cuenta las siguientes técnicas:

- **Encuesta:** Técnica que radica en obtener información acerca de una parte de la población o muestra mediante el uso de cuestionarios con la recolección de datos conseguidos mediante interrogantes referidos al tema de investigación. Ayuda al recojo de información específica a través de formularios y así poder determinar el impacto entre las variables planteadas.
- **Observación:** técnica de investigación de las más comunes, la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad del procesamiento de los datos.

- **Entrevista:** esta técnica consiste en recolectar información a través de una serie de preguntas que ayudan a conocer los comportamientos y las preferencias del entrevistado, puede realizarse de manera individual o por grupos. Asimismo, puede realizarse de manera presencial o virtual, a través de una llamada telefónica o por una video llamada.

### **3.5. Instrumentos**

Para la presente investigación se utilizó guías, cuestionario y la escala de Likert, ya que estos nos permitirán conocer las apreciaciones de los colaboradores sobre las variables en investigación “incentivos” y “desempeño laboral”. Este instrumento tiene una estructura predeterminada, ya que las diferentes alternativas de respuesta a cada pregunta ya están pre – definidas. De esta manera el análisis estadístico resulta más fácil.

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006) el cuestionario posiblemente sea el instrumento más utilizado para el recojo de información, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

### **3.6. Técnicas de análisis de datos (estadísticas)**

Para el análisis de datos de la presente investigación se realizara mediante la herramienta de Microsoft Exel, con este programa se podrá evaluar todos los datos recabados para seguidamente presentarlos mediante tablas y graficas estadísticas.

## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

### 4. Resultados y discusión

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Descripción de resultados variable N° 1 “incentivos laborales”

Tabla N° 1

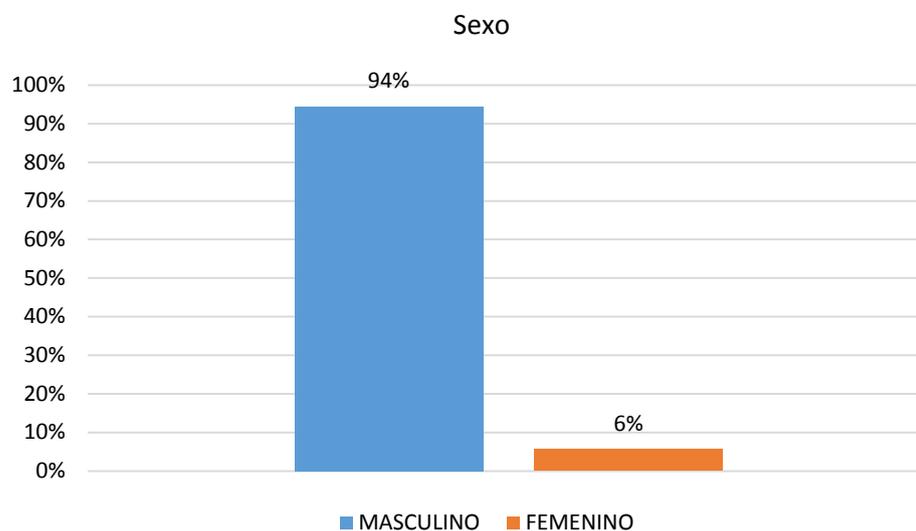
*Sexo de los colaboradores de la institución financiera “Cmac Piura”*

Alternativas	N°	(%)
Masculino	17	94%
Femenino	1	6%
Total	18	100%

*Nota:* Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

Gráfico N° 01

*Sexo de los colaboradores*



### **Interpretación:**

En la gráfica podemos observar que una gran mayoría del personal correspondiente a esta área son varones y está formado por las siguientes cantidades 17 varones (94%) y tan solo una mujer (6%).

### **Análisis:**

El total de mujeres que se desempeña como asesoras de negocios en el área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” es muy mínima; ello se debe a la gran carga laboral que involucra este puesto, como salidas o trabajo en campo un 80 %.

### **Tabla N° 2**

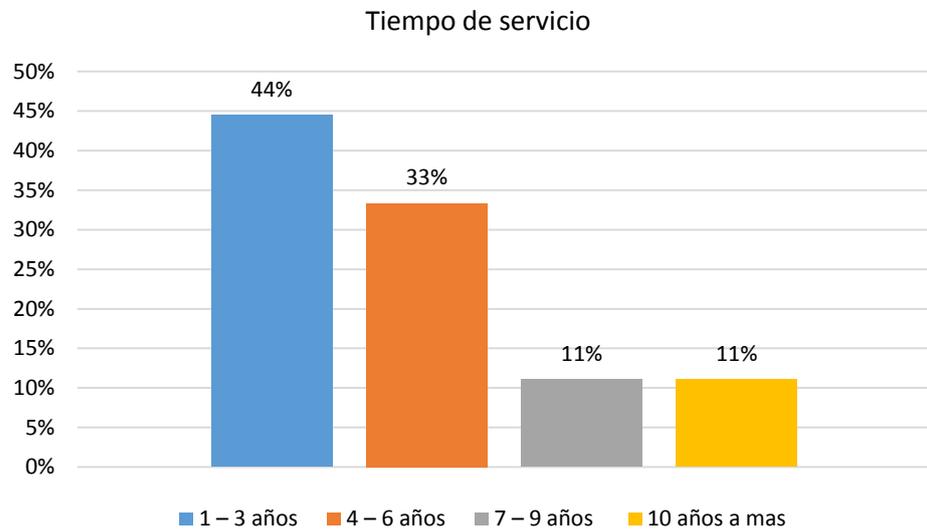
*Tiempo de servicio de los colaboradores de la institución financiera “Cmac Piura”*

Alternativas	N°	(%)
1 – 3 años	8	44%
4 – 6 años	6	33%
7 – 9 años	2	11%
10 años a mas	2	11%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

## Gráfico N° 02

### *Tiempo de servicio*



### **Interpretación:**

La gráfica muestra las cantidades en que los colaboradores se encuentran ofreciendo servicios a la empresa, estos datos son los siguientes: entre 1 a 3 años; 44% de los colaboradores; entre 4 a 6 años, 33% de los colaboradores; entre 7 años a 9 años 11% de los colaboradores y para concluir de 10 a más un 11% del personal.

### **Análisis:**

De lo anterior podemos concluir que la organización conserva una estabilidad laboral con el personal nuevo y con el personal con experiencia. Con relación al personal nuevo apoya a la innovación proactiva de recursos intelectuales y con respecto al personal más antiguo contribuye con mayor experiencia y conocimientos.

**Tabla N° 3**

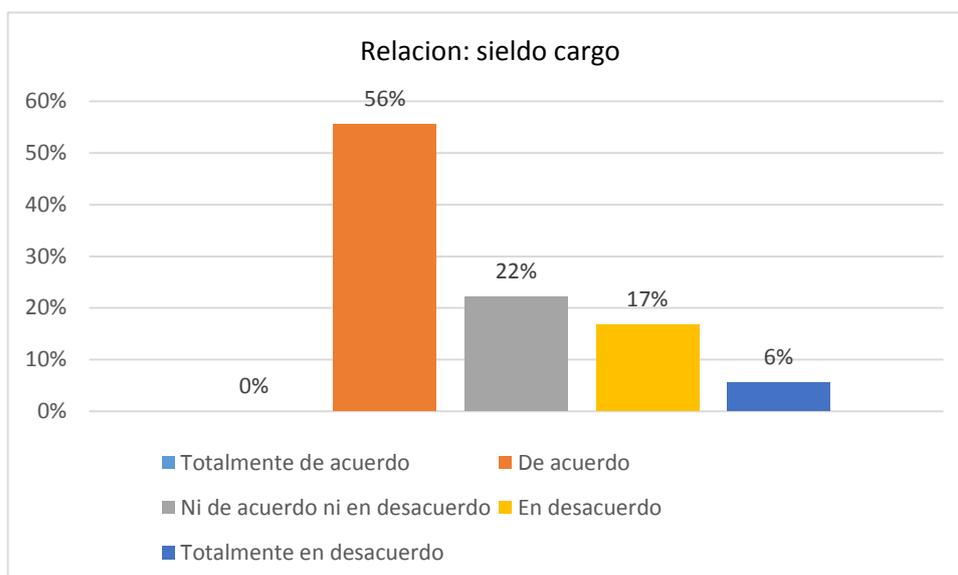
*Pregunta N° 01: ¿Los sueldos proporcionados por la entidad, están de acorde al cargo que usted desempeña?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	10	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22%
En desacuerdo	3	17%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

**Gráfico N° 03**

*Sueldos proporcionados por la entidad*



**Interpretación:**

Según la encuesta realizada en el área de créditos considera que el sueldo que percibe va de acuerdo a sus capacidades intelectuales dando como resultado: el 56% respondieron que están de acuerdo con el sueldo que

perciben en proporción a su labor contractual; 22% indicaron que están en un punto neutro; un 17% opinaron estar en desacuerdo; finalmente un 6% totalmente en desacuerdo.

**Análisis:**

Podemos observar que los colaboradores, en su gran mayoría, están conformes con los salarios que perciben por parte de la organización con relación a las actividades y responsabilidades que tienen los colaboradores del área de créditos.

**Tabla N° 4**

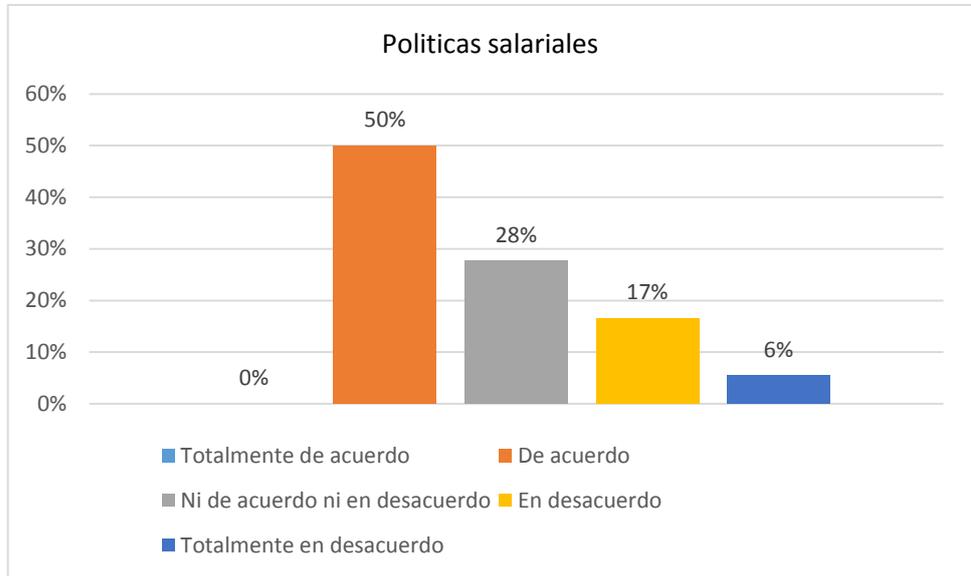
*Pregunta N° 02: ¿Usted está satisfecho con el sueldo percibido?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	9	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	28%
En desacuerdo	3	17%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

## Gráfico N° 04

### *Satisfacción de sueldos percibidos*



### **Interpretación:**

Con relación a los sueldos percibidos los colaboradores respondieron de la siguiente manera: el 50% del personal está de acuerdo; por el contrario 23% opino estar inconformes; mientras un 28% está en un pensamiento neutro.

### **Análisis:**

Analizando los resultados recabados podemos concluir que la mitad del personal (50%) está conforme con el sueldo percibido y sabiendo que una de las motivaciones.

**Tabla N° 5**

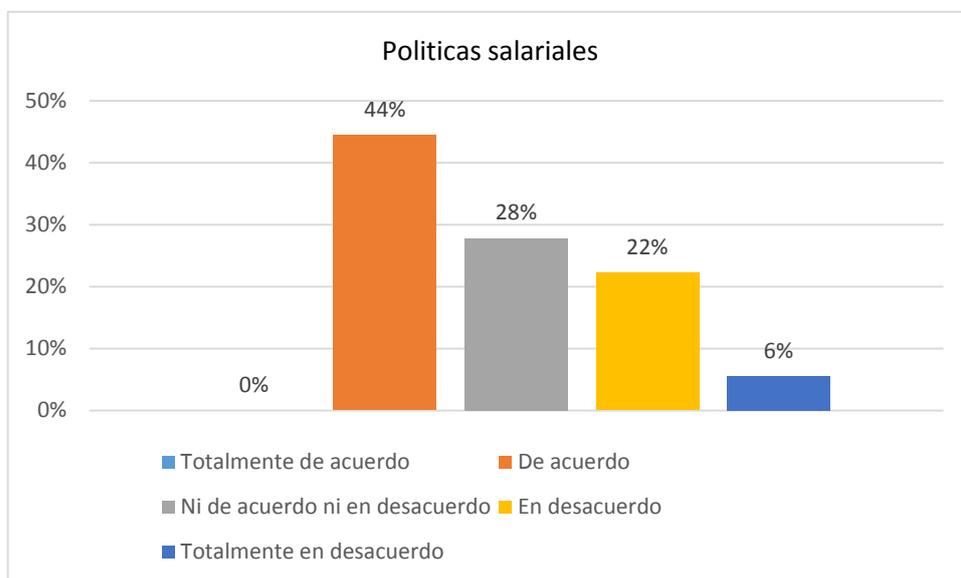
*Pregunta N° 03: ¿Está conforme con la política de salarios manejada por la organización?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	28%
En desacuerdo	4	22%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

**Gráfico N° 05**

*Política de salarios*



**Interpretación:**

Los resultados obtenidos con respecto a políticas salariales fueron de la siguiente manera: el 44% de los calaborador4es están de acuerdo; por el otro lado 28% está inconforme; mientras el 28% está en un espacio neutro.

### **Análisis:**

Después de los resultados arrojados en el anterior cuadro observamos que en su gran mayoría de los colaboradores están contentos con la políticas salariales con las que cuenta la organización, para con sus colaboradores y considerando que el salario genera valor al resultado de metas o eficacia como motivación, concluimos que la mayor parte el personal se encuentra comprometido con la organización.

### **Tabla N° 6**

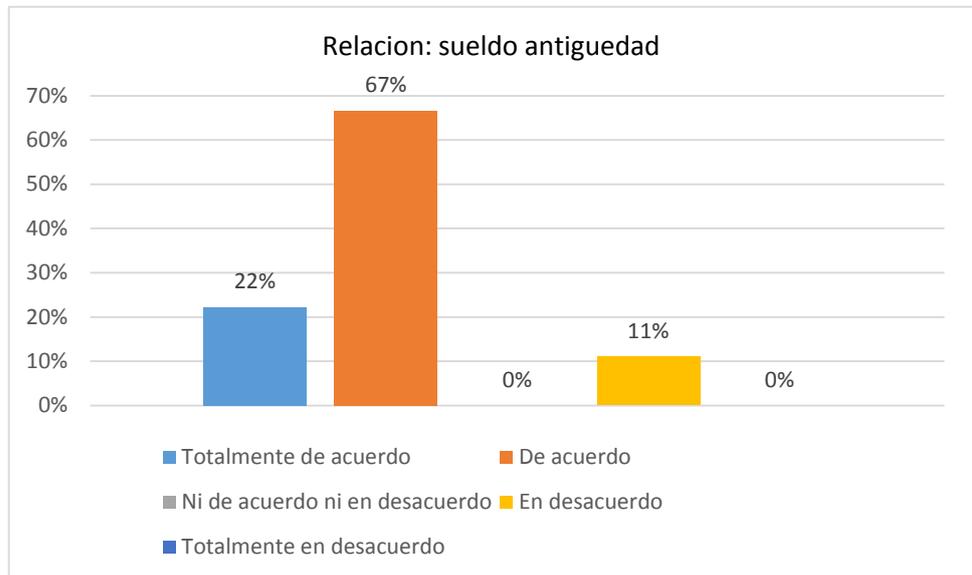
*Pregunta N° 04: ¿Los salarios deben estar ligados directamente con la antigüedad de los colaboradores?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	4	22%
De acuerdo	12	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

## Gráfico N° 06

### Relación sueldo - antigüedad



### Interpretación:

Con relación a la interrogante, si los salarios deben estar directamente ligados con la antigüedad de los colaboradores, sus valoraciones fueron las siguientes: un 67% de personal están de acuerdo; un 22% totalmente de acuerdo y un 11% por el contrario están en desacuerdo.

### Análisis:

Observamos que la mayoría del personal está conforme que los sueldos vayan ligados directamente a la antigüedad laboral, analizando este resultado alcanzamos a notar que los colaboradores están conscientes que mientras más tiempo tengan y más experiencia puedan ganar, mejor será su salario y por el otro lado una pequeña parte está en desacuerdo esto debido a que no siempre la antigüedad es sinónimo de experiencia y en este mundo tan globalizado, un personal más joven puede generar altos resultados.

**Tabla N° 7**

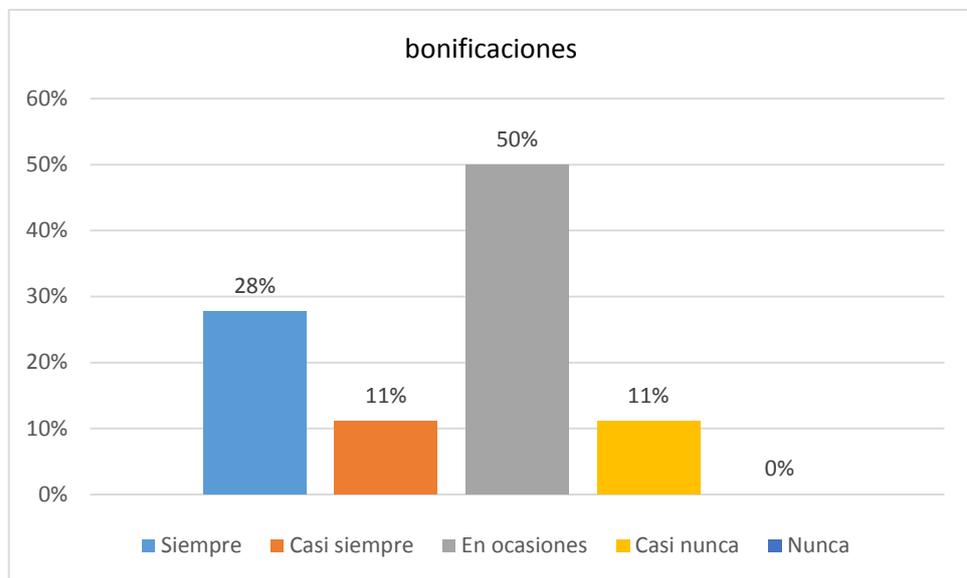
*Pregunta N° 05: ¿Ha percibido usted algún bono por su trabajo realizado por parte de la entidad?*

Alternativas	N°	(%)
Siempre	5	28%
Casi siempre	2	11%
En ocasiones	9	50%
Casi nunca	2	11%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

**Gráfico N° 07**

*Bonificaciones recibidas*



### **Interpretación:**

Con respecto a los bonos percibidos por los colaboradores las respuestas fueron de la siguiente manera: un 50% del personal recibió ocasionalmente bonos; un 28% respondió que siempre; 2% casi siempre y así mismo 2% de los colaboradores casi nunca recibieron algún bono por parte de la institución financiera.

### **Análisis:**

Concluimos que más del 50% de los colaboradores han recibido por lo menos un bono salarial, esto genera competitividad de resultados para generar bonos haciendo ver que la organización si premia a sus colaboradores pero es muy baja, la respuesta ideal sería que más del 50% este en las valoraciones de siempre y casi siempre, con lo que analizamos que el política de bonos es muy alto por ello solo algunos pueden obtenerlo.

### **Tabla N° 8**

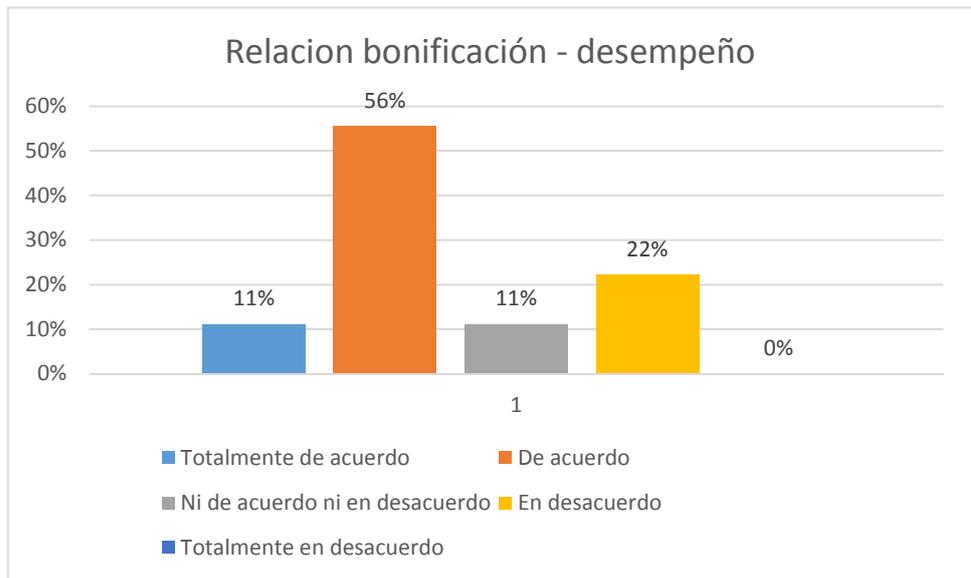
*Pregunta N° 06: ¿Las bonificaciones están de acorde con su desempeño?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	2	11%
De acuerdo	10	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11%
En desacuerdo	4	22%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

## Gráfico N° 08

### *Satisfacción de las bonificaciones de acorde al desempeño*



### **Interpretación:**

En relación a la pregunta, las bonificaciones están de acorde con su desempeño los colaboradores respondieron así: un 11% está totalmente de acuerdo; el 56% respondió estar de acuerdo; el 11% en un punto neutro; finalmente en desacuerdo un 22%.

### **Análisis:**

De lo anterior concluimos que los colaboradores en su gran mayoría están conformes con las bonificaciones recibidas por parte de la empresa, y por otro lado solo una mínima parte está inconforme con la entrega de dicho incentivo.

### Tabla N° 9

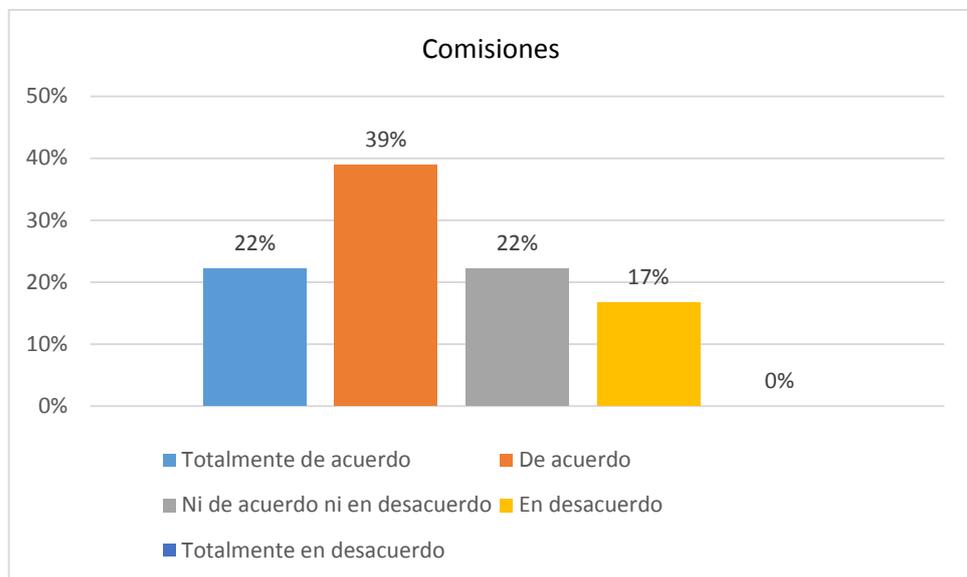
Pregunta N° 07: ¿Las comisiones otorgadas por parte de la entidad son las deseadas?

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	4	22%
De acuerdo	7	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22%
En desacuerdo	3	17%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

### Gráfico N° 09

*Comisiones recibidas*



### Interpretación:

Con relación al otorgamiento de comisiones por parte de la entidad son las deseadas, las respuestas son: un 17% está en desacuerdo; el 22% está en un

punto neutro por el contrario un 39% y 22% están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

**Análisis:**

Podemos deducir que en una mayoría de los colaboradores están satisfechos con las comisiones percibidas por la empresa, por otro lado .una minoría de los colaboradores no está conforme con las comisiones recibidas esto se debería a que la política de incentivos de la empresa tiene algunas debilidades comparadas a otras empresas del sector.

**Tabla N° 10**

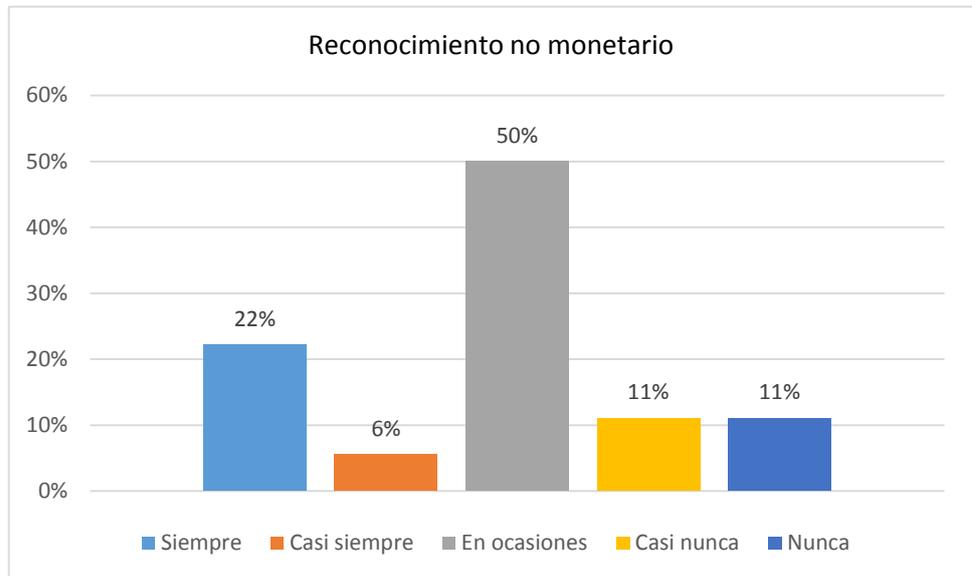
*Pregunta N° 08: ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento no monetario de sus jefes inmediatos por su buena labor realizada?*

Alternativas	N°	(%)
Siempre	4	22%
Casi siempre	1	6%
En ocasiones	9	50%
Casi nunca	2	11%
Nunca	2	11%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

## Gráfico N° 10

### *Reconocimientos no monetarios recibidos*



### **Interpretación:**

Observamos con relación a los reconocimientos no monetarios recibidos por parte del jefe inmediato, los colaboradores opinaron de la siguiente manera: el 50% de trabajadores ocasionalmente recibió un reconocimiento no monetario; el 11% casi nunca al igual que nunca; 22% respondió que siempre; finalmente el 6% que casi siempre.

### **Análisis:**

Los reconocimientos no monetarios permiten motivar el rendimiento de los empleados en una organización por ello de los resultados mostrados podemos concluir que en este punto la organización si hace eficaz el reconocimiento no monetario, con más de un 50% de respuestas parcialmente positivas y solo un 22% con respuestas negativas.

### Tabla N° 11

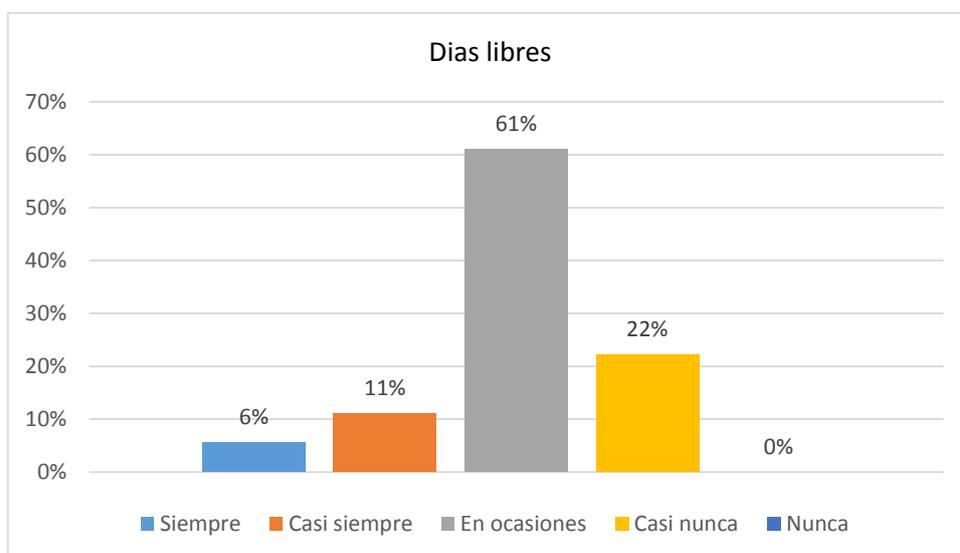
Pregunta N° 09: ¿He gozado de días libres en mi centro de trabajo?

Alternativas	N°	(%)
Siempre	1	6%
Casi siempre	2	11%
En ocasiones	11	61%
Casi nunca	4	22%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

### Gráfico N° 11

Gozo de días libres



#### Interpretación:

En cuanto al goce de días libres sus respuestas fueron: un 61% del personal respondió que en ocasiones ha gozado de días libres; 11% casi siempre; un 6% siempre; finalmente un 22% casi nunca.

#### Análisis:

De lo anterior podemos deducir que el personal en su gran mayoría se encuentra en parte satisfechos con sus días libres, aunque un pequeña parte respondió a que casi nunca gozo de días libres, esto puede deberse a la carga laboral por lograr sus metas asignadas por la institución financiera.

**Tabla N° 12**

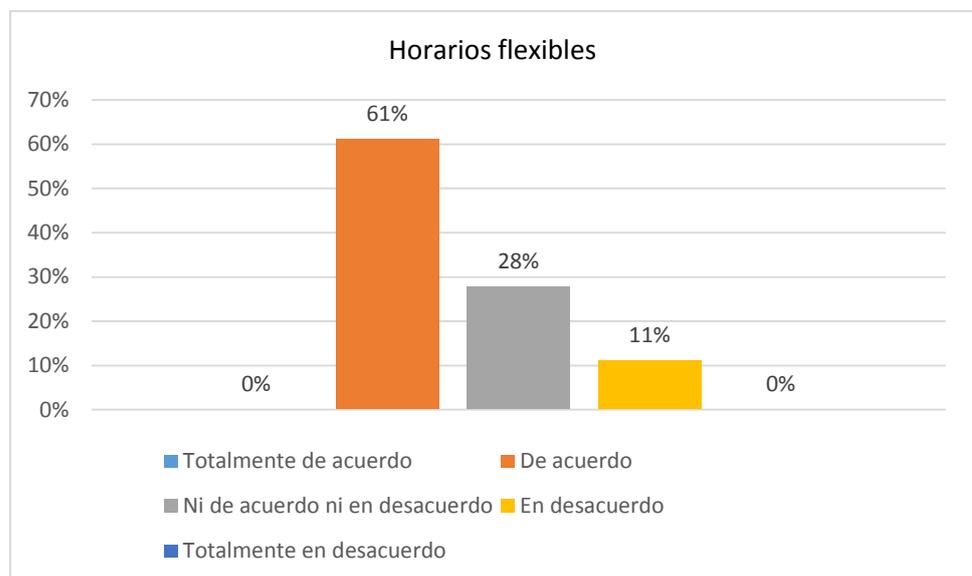
*Pregunta N° 10: ¿La organización brinda horarios flexibles a sus colaboradores?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	11	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	28%
En desacuerdo	2	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

**Gráfico N° 12**

*Gozo de horarios flexibles*



**Interpretación:**

En relación a los horarios flexibles brindados a los colaboradores las respuestas fueron: el 61% del personal está de acuerdo; 28% en un estado neutro y solo un 11% en desacuerdo.

**Análisis:**

Según los datos mostrados podemos observar que en su mayoría de los colaboradores está satisfecho con esta disposición que opta la empresa, esto ayuda a que el personal aproveche las horas más productivas del día, pero por otro lado puede generar indisciplina laboral aprovechándose de esta medida para hacer actividades extra laborales.

**Tabla N° 13**

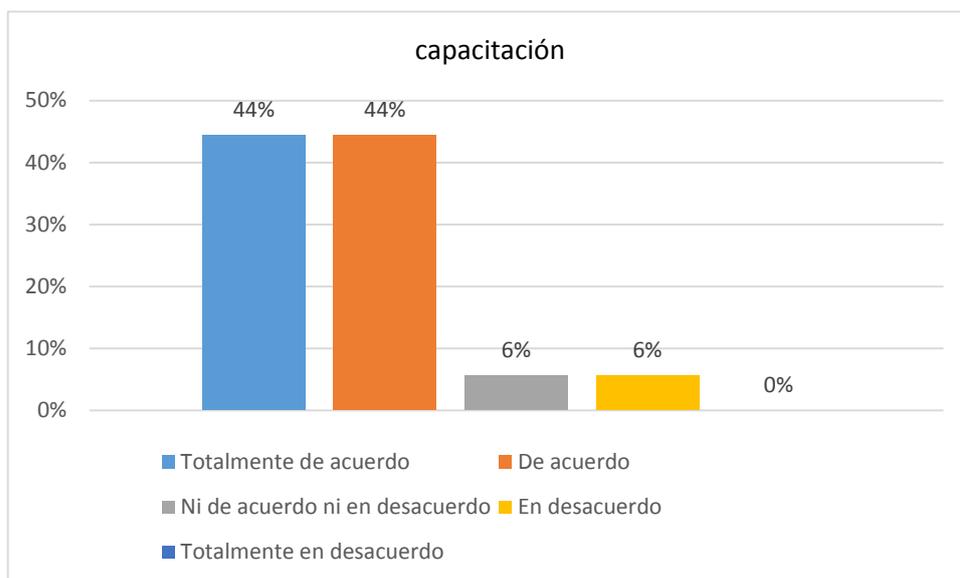
*Pregunta N° 11: ¿La entidad ha ejecutado cursos de capacitación o actualización para sus colaboradores?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	8	44%
De acuerdo	8	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

### Gráfico N° 13

#### *Desarrollo de cursos de capacitaciones por la entidad*



#### **Interpretación:**

En cuanto a la realización de cursos de actualización y capacitación observamos que un 44% está de acuerdo y totalmente de acuerdo; mientras que solo un 6% está en espacio neutro y en desacuerdo.

#### **Análisis:**

De ello podemos deducir que para la empresa es muy importante mantener un personal bien actualizado y capacitado en las últimas tendencias del mercado financiero esto debido a que es muy versátil.

### Tabla N° 14

#### *Pregunta N° 12: ¿La capacitación o actualización es frecuente?*

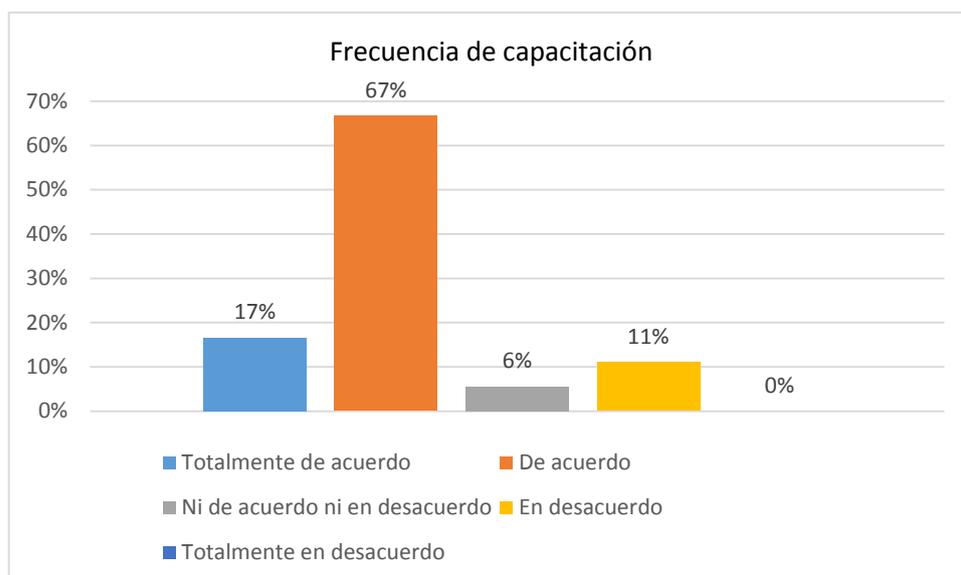
Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	8	44%

De acuerdo	8	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

### Gráfico N° 14

*Frecuencia de los cursos de capacitación o actualización*



### Interpretación:

En relación a la frecuencia de capacitación sus respuestas fueron: un 17% está totalmente de acuerdo; 67% de acuerdo; 6% en un punto neutro; finalmente el 11% opina que no es frecuente la capacitación.

### Análisis:

De los resultados podemos concluir que el personal en un 80% está de acuerdo con la frecuencia de las capacitaciones o actualizaciones por parte de institución financiera.

#### 4.1.2. Descripción de resultados variable N° 2 “desempeño”

**Tabla N° 15**

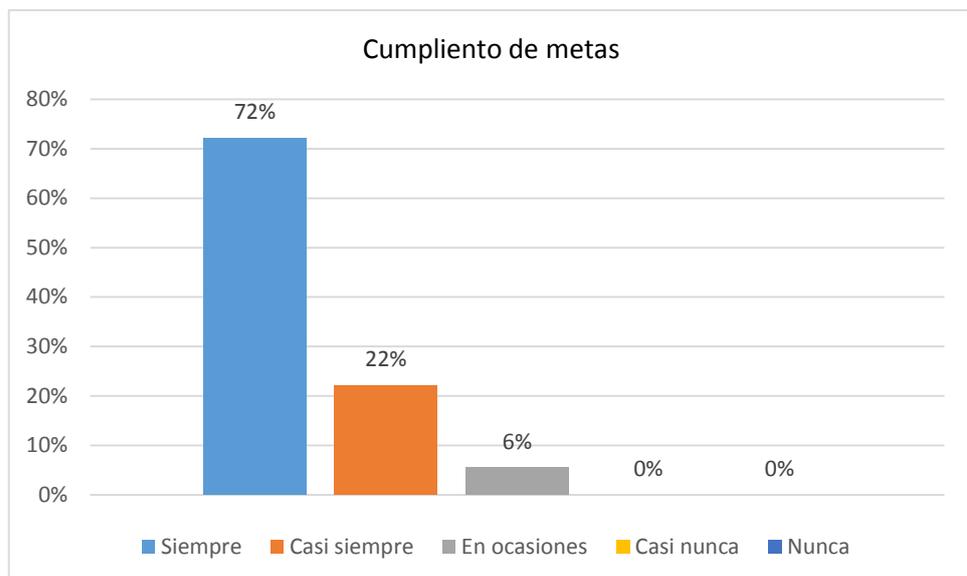
*Pregunta N° 01: ¿Cumple con por lo menos con un 50% de metas establecidas en cada periodo?*

Alternativas	N°	(%)
Siempre	13	72%
Casi siempre	4	22%
En ocasiones	1	6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

**Gráfico N° 15**

*Cumplimiento de metas asignadas*



**Interpretación:**

En la presente pregunta las respuestas fueron las siguientes: un 72% del total del área de créditos, ellos indicaron que siempre cumplen con por lo menos la mitad de su meta y un poco más de sus metas asignadas; un 22% indicaron que casi siempre cumplen con por lo menos la mitad de sus metas; un 6% del total restante afirma que en ocasiones cumple con por lo menos la mitad de sus metas asignadas para cada periodo.

**Análisis:**

En relación a la información anterior, podemos deducir que la mayoría de asesores logran cumplir con por lo menos un 50% de sus metas asignadas individualmente en cada periodo, por otro lado muy pocos de los asesores tienen problemas para llegar por lo menos a la mitad de sus metas dadas, esto podría deberse por algunos factores como: muy poca experiencia en el cargo, falta de responsabilidad con su trabajo y otros factores intrínsecos o extrínsecos a la persona.

**Tabla N° 16**

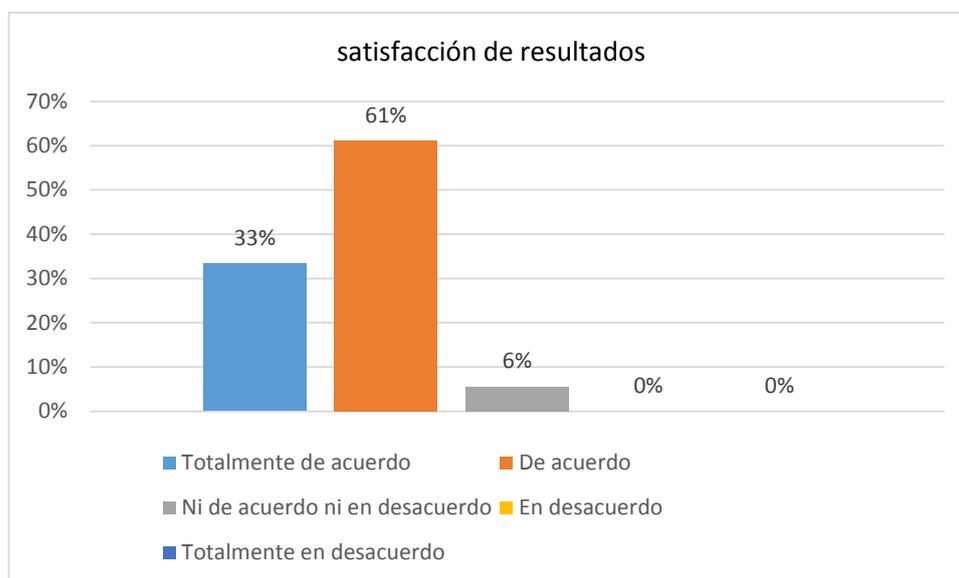
*Pregunta N° 02: ¿Se siente satisfecho con sus resultados obtenidos hasta el momento?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	6	33%
De acuerdo	11	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

### Gráfico N° 16

*Satisfacción de resultados obtenidos de los colaboradores*



#### **Interpretación:**

Con respecto a la satisfacción de sus resultados obtenidos en el trabajo las respuestas fueron las siguientes: 33% indicaron que se sienten totalmente satisfechos; 61% indican que están de acuerdo; 6% indicó en ni estar de acuerdo ni en desacuerdo con sus resultados alcanzados.

#### **Análisis:**

De la información anterior podemos concluir que, 94% del total de los analistas de créditos han alcanzado un nivel de satisfacción, todo ello gracias a sus resultados obtenidos en la organización, por otra parte una mínima cantidad de analistas se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con sus resultados obtenidos en la empresa; y podría ser porque todavía no consiguen adaptarse al equipo de trabajo de la organización, u otras causas

como: objetivos individuales diferentes a las del equipo de trabajo de la empresa.

**Tabla N° 17**

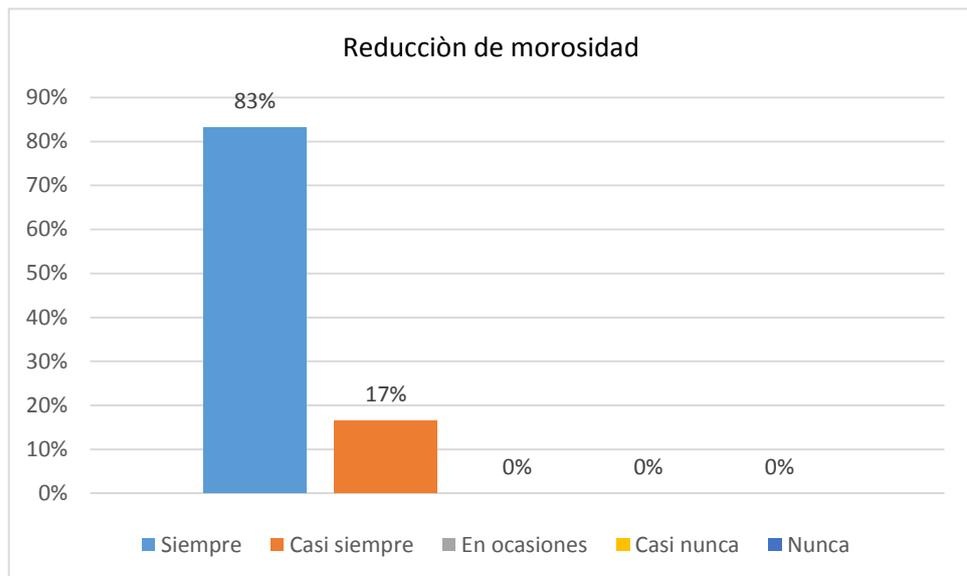
*Pregunta N° 03: ¿Usted hace seguimiento continuo para disminuir su cartera morosa?*

ALTERNATIVAS	N°	(%)
Siempre	15	83%
Casi siempre	3	17%
En ocasiones	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

**Gráfico N° 17**

*Seguimiento a cartera morosa*



**Interpretación:**

Con relación al seguimiento continuo para reducir cartera de clientes morosa las respuestas fueron: un 83% manifestaron que siempre; un 17% manifestaron que casi siempre realizan un continuo seguimiento para disminuir su cartera morosa; por otra parte las alternativas en ocasiones, casi nunca y nunca no obtuvieron ninguna respuesta.

**Análisis:**

Por lo mencionado anteriormente podemos inferir claramente que, la gran mayoría de colaboradores han logrado reducir el nivel de morosidad de sus carteras de clientes.

**Tabla N° 18**

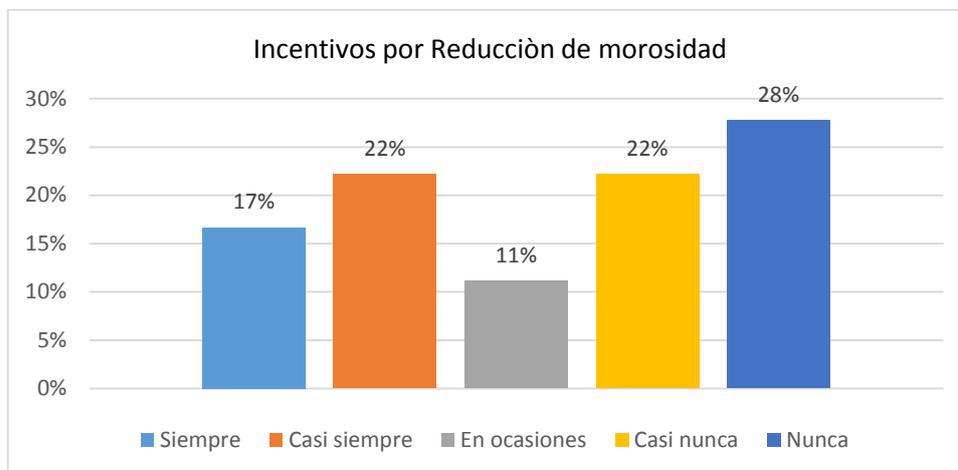
*Pregunta N° 04: ¿Percibe un incentivo por disminuir su cartera morosa?*

Alternativas	N°	(%)
Siempre	3	17%
Casi siempre	4	22%
En ocasiones	2	11%
Casi nunca	4	22%
Nunca	5	28%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

## Gráfico N° 18

### *Incentivos por disminución de morosidad*



#### **Interpretación:**

Con respecto a si se perciben algún incentivo por disminuir cartera morosa se obtuvo las siguientes respuestas: el 17% revelaron que siempre; el 22% revelaron que casi siempre; el 11% revelaron que en solamente en ocasiones; el 22% revelaron que casi nunca; el 28% se identificaron con la alternativa de que nunca perciben algún tipo de incentivo por reducir el nivel de morosidad de su cartera a cargo.

#### **Análisis:**

De acuerdo a los datos anteriores podemos deducir que la mayoría de colaboradores no recibió nunca o casi nunca incentivos por reducir el nivel de morosidad de su cartera de clientes, esto se debería a que la cantidad de morosidad a reducir y poder comisionar es muy alta, por otro lado muy poco porcentaje opinaron que si perciben algún incentivo por reducir su nivel de morosidad de su cartera de clientes.

**Tabla N° 19**

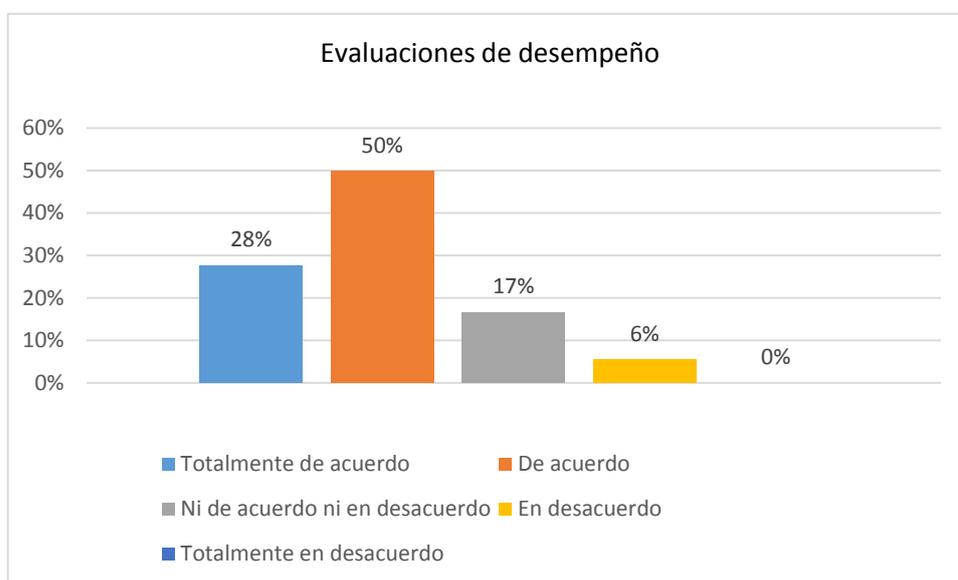
*Pregunta N° 05: ¿Está de acuerdo con las evaluaciones de desempeño?*

Alternativas	Nº	(%)
Totalmente de acuerdo	5	28%
De acuerdo	9	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

**Gráfico N° 19**

*Evaluaciones de desempeño*



**Interpretación:**

Con respecto a las evaluaciones de desempeño las respuestas obtenidas fueron: el 28% indicaron que están totalmente de acuerdo; el 50% indicaron que están de acuerdo; el 17% indicaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo;

un 6% indicó estar en desacuerdo con las evaluaciones de desempeño por parte de la organización.

**Análisis:**

En relación a lo antes mencionado se puede concluir que, la gran mayoría (78%) de colaboradores se encuentran de acuerdo con la aplicación de las evaluaciones de desempeño por parte de la organización y tan solo un fragmento pequeño de sus compañeros no están de acuerdo con las evaluaciones de desempeño, ello se debería al desconocimiento de esta herramienta muy importante para medir el rendimiento de los colaboradores en una organización.

**Tabla N° 20**

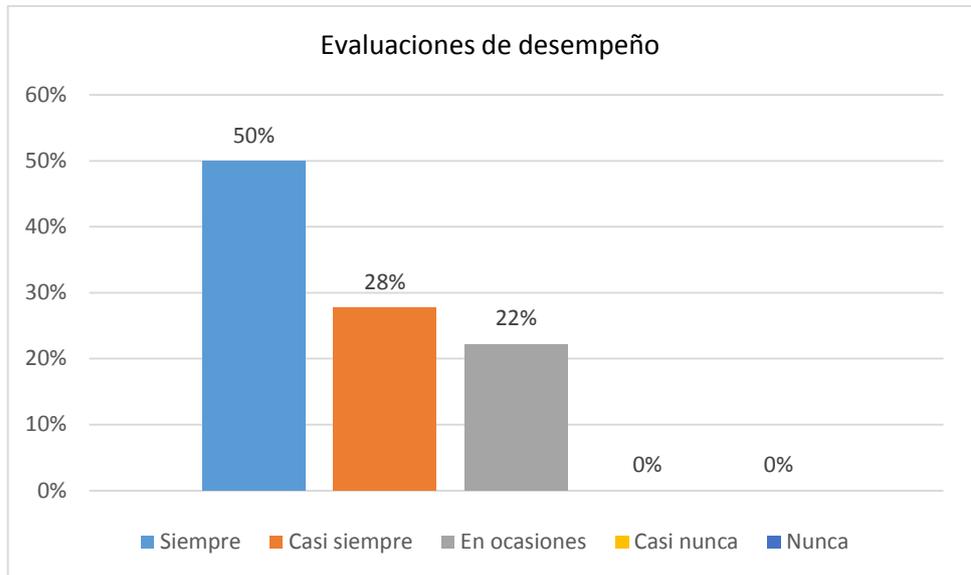
*Pregunta N° 06: ¿En su centro de trabajo realizan evaluaciones de desempeño?*

Alternativas	N°	(%)
Siempre	9	50%
Casi siempre	5	28%
En ocasiones	4	22%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

## Gráfico N° 20

### *Realización de evaluaciones de desempeño*



### **Interpretación:**

Con respecto a la realización de evaluaciones de desempeño en el centro de trabajo las respuestas fueron; un 50% manifestaron que siempre; un 28% manifestaron que casi siempre; el 22% manifestaron que, solamente en ocasiones se realizan evaluaciones de desempeño en su centro de trabajo; por otro lado las alternativas casi nunca y nunca no obtuvieron ninguna respuesta.

### **Análisis:**

En referencia a lo antes mencionado podemos inferir que, la gran mayoría de los colaboradores mencionaron que siempre la organización donde laboran realiza evaluaciones de desempeño

**Tabla N° 21**

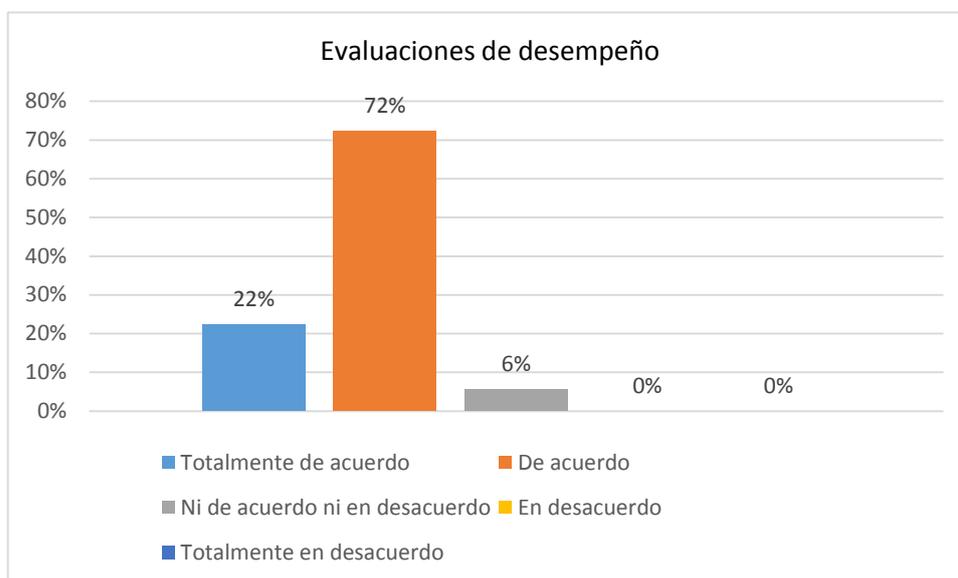
*Pregunta N° 07: ¿Crees que la evaluación de desempeño podría mejorar mi rendimiento en mi centro de trabajo?*

Alternativas	N°	(%)
Totalmente de acuerdo	4	22%
De acuerdo	7	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22%
En desacuerdo	3	17%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

**Nota:** Elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

**Gráfico N° 21**

*Evaluaciones de desempeño y mejora de rendimiento*



**Interpretación:**

Con respecto a la pregunta las evaluaciones de desempeño mejoraría su rendimiento en su centro de trabajo se pudo obtener las siguientes

respuestas: el 22% opinaron estar totalmente de acuerdo; un 72% opinaron estar de acuerdo; un 6% opinó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa mencionada anteriormente y las alternativas en desacuerdo y totalmente en desacuerdo no obtuvieron ninguna respuesta.

**Análisis:**

En esta parte podemos deducir que, los colaboradores en una gran mayoría (94%) coinciden en sus respuestas, he indican que efectivamente las evaluaciones de desempeño mejoran su rendimiento en el centro de trabajo, por otro lado tan solo un 6% de los colaboradores indicaron lo contrario, esto podría deberse al poco tiempo que llevan laborando en la organización.

**Tabla N° 22**

*Cumplimiento de metas asesores pequeña empresa*

<b>METAS INDIVIDUALES/MENSUALMENTE</b>	
<b>MONTO S/</b>	<b>Nº DE OPERACIONES</b>
30,000	20
300 000	200

**Nota:** Metas asignadas a cada colaborador pequeña empresa mensualmente

<b>METAS TOTALES/ENERO A DICIEMBRE 2020</b>		
<b>MES</b>	<b>MONTO S/</b>	<b>Nº OPERACIONES</b>
Enero	400 500	250
Febrero	350 200	233
Marzo	288 500	188

Abril	-	-
Mayo	-	-
Junio	-	-
Julio	230 000	145
Agosto	233 100	165
Setiembre	255 900	182
Octubre	300,300	208
Noviembre	320 000	223
Diciembre	380 000	235
<b>Total</b>	<b>2 758 500</b>	<b>1829</b>

**Nota:** Metas totales alcanzada periodo enero – diciembre en el periodo investigado, asesores pequeña empresa.

<b>VENTAS</b>					
<b>monto</b>	<b>clientes</b>	<b>sueldo</b>	<b>meta cumplida</b>	<b>comisión</b>	<b>total</b>
30000	20	1500	100%	40%	800

<b>RIESGOS</b>					
<b>Reducción de morosidad</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Meta cumplida</b>	<b>comisión</b>	<b>total</b>	
Cartera morosa menor a 1.5%	1500	100%	60%	1200	

**Nota:** Parámetros a cumplir para percibir comisiones, asesores pequeña empresa.

#### **ANALISIS:**

Según los datos proporcionados por el administrador de agencia en cuanto respecta al periodo en investigación enero a diciembre, los resultados fueron:

- 6 asesores pequeña empresa lograron cumplir con su meta asignada, esto nos da a entender que obtuvieron el 100% de las comisiones pactadas, por ello estos colaboradores se sienten contentos por cumplir con su objetivo aumentando su desempeño y eficiencia en la organización.
- Por otro lado existen 4 asesores pequeña empresa que no lograron recibir ningún porcentaje de comisión ya que no cumplieron con la meta asignada, esto se debería al factor experiencia, esto aria que no se sientan 100% incentivados

**Tabla N° 23**

*Cumplimiento de metas asesores micro empresa*

<b>METAS INDIVIDUALES/MENSUALMENTE</b>	
<b>MONTO S/</b>	<b>Nº DE OPERACIONES</b>
80,000	30
640000	240

**Nota:** Metas asignadas a cada colaborador micro empresa mensualmente

---

**METAS TOTALES/ENERO A DICIEMBRE 2020**

---

<b>MES</b>	<b>MONTO S/</b>	<b>Nº OPERACIONES</b>
Enero	745 200	250
Febrero	710 000	243
Marzo	620 500	220
Abril	-	-
Mayo	-	-
Junio	-	-
Julio	350 100	185
Agosto	430 500	200
Setiembre	520 500	215
Octubre	600 500	235
Noviembre	680 900	248
Diciembre	720 500	255
<b>Total</b>	<b>5 378 700</b>	<b>2051</b>

*Nota:* Metas totales alcanzada periodo enero – diciembre en el periodo investigado, asesores micro empresa.

---

**VENTAS**

---

<b>monto</b>	<b>clientes</b>	<b>sueldo</b>	<b>meta cumplida</b>	<b>comisión</b>	<b>total</b>
80000	30	2500	100%	40%	800

---

**RIESGOS**

---

<b>Reducción de morosidad</b>	<b>sueldo</b>	<b>Meta cumplida</b>	<b>comisión</b>	<b>total</b>
cartera alto riesgo y atrasada	2500	100%	60%	1200

*Nota:* Parámetros a cumplir para percibir comisiones, asesores micro empresa.

## **ANALISIS:**

Según los datos proporcionados por el administrador de agencia en cuanto respecta al periodo en investigación enero a diciembre, los resultados fueron:

- 5 asesores micro empresa fueron más productivos logrando cumplir con su meta asignada, por ello ganaron comisiones adicionalmente a su salario.
- Por otro lado existen 3 asesores micro empresa que no lograron recibir ningún porcentaje de comisión ya que no cumplieron con la meta asignada,

### **Tabla N° 24**

#### *Cumplimiento de metas agencia*

<b>Trimestre</b>	<b>Meta/Monto</b>	<b>Meta/Operaciones</b>
1 (enero/febrero/marzo)	Si	Si
2 (abril/mayo/junio)	No	No
3 (julio/agosto/setiembre)	No	No
4 (octubre/noviembre/diciembre)	Si	Si

**Nota:** Metas cumplidas agencia, trimestralmente.

## **ANALISIS:**

- El cumplimiento de estas metas va depender la entrega de bonos a los trabajadores, este incentivo se percibe de manera de manera grupal ósea a todos los colaboradores, así como trimestralmente, dicha recompensa corresponde a S/ 300 por cada colaborador.
- Como se observa todos los asesores recibieron bono en el trimestre uno y trimestre cuatro del periodo investigado. ya que se logró cumplir la meta de agencia correspondiente.
- Por otro lado en los trimestres dos y tres ninguno de los asesores obtuvieron bono ya que no se logró cumplir la meta de agencia, esto se debería a la cuarentena decretada por el estado peruano así como también, la lenta reactivación de la economía después del levantamiento del periodo de aislamiento por el covid 19

## **4.2. Discusión**

Con relación al objetivo general sobre determinar el impacto de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020, se obtuvieron resultados similares con (Silva, 2018) en su investigación señala que existe una relación directa entre los incentivos laborales y el desempeño del personal. Gracias al perfeccionamiento en los incentivos laborales, expresados en ambos tipos.

Asimismo debemos considerar a (Laura, 2017) en donde menciona que la percepción que tienen los colaboradores en relación a los incentivos es confortador, ya que un 70.37% de los mismos consideran que los incentivos que perciben están en un nivel alto y que inciden significativamente en su desempeño laboral.

Con respecto al impacto de las comisiones y bonos en el desempeño de los colaboradores del área de créditos, coinciden con lo encontrado por (Ordoñez & Quiroz, 2018) en la cual afirma que los colaboradores se sienten motivados con los incentivos tanto en sueldos, bonos, comisiones así como los incentivos no financieros, es decir pudieron corroborar que todo incentivo, que reciben los colaboradores es una forma de generar motivación en los mismos para cumplir con las tareas asignadas, del mismo modo (Cabanillas & Leiva, 2018) los autores en su investigación mencionan que los bonos establecidos por la empresa financiera Mi banco inciden de manera favorable en el rendimiento de los colaboradores, donde el 41.67% de los colaboradores se encuentra en una escala del 30% y un 29.17% se encuentra en una escala del 50%, lo que demuestra que la mayoría de colaboradores logran recuperar una gran cantidad de dinero, lo que da como resultado beneficios para la empresa, al ser más productiva; y para el colaborador al sentirse realizado alcanzando sus metas y obteniendo más ingresos por ello.

En cuanto al impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac.

ag. Bambamarca, año 2020, estos resultados concuerdan con lo encontrado por (Bravo, 2017) en la cual señala que si existe una correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa XYGO S.A., distrito de Miraflores – 2017. Por esta razón se concluye que si se logra una buena satisfacción laboral se obtendrá un mejor desempeño por parte de los trabajadores, lo cual provocará una mayor productividad.

## **CAPÍTULO V:**

### **5.1. Conclusiones**

- ✓ Los incentivos labores tienen un impacto directo en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera Cmac Piura, ellos opinan que se sienten motivados con este beneficio otorgado y ello repercute en su rendimiento, al cumplir con sus metas mensuales asignadas por la organización y así de este modo constituyendo una organización con mejores resultados.
  
- ✓ Las comisiones otorgadas por parte de la organización tienen un impacto alto en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera Cmac Piura, este tipo de incentivo es uno con una muy buena aceptación por parte del personal de esta área, como se demuestra en la tabla y gráfico N° 9, en el que un 61% de los colaboradores opinan que las comisiones, percibidas son muy alentadoras, el cual estimula o motiva a dar todo de sí para cumplir con los objetivos institucionales.

- ✓ Los bonos tienen un impacto directo en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera Cmac Piura, como se demuestra en la tabla y gráfico N° 08, en el cual muestra un 70% de los colaboradores satisfechos con las bonificaciones percibidas por su buena productividad
  
- ✓ Los reconocimientos no monetarios tienen un impacto directo en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera Cmac Piura, como se demuestra en la tabla y gráfico N° 10 en la cual se observa un 80% del total de los colaboradores del área en estudio recibe algún tipo de reconocimiento no monetario `por parte de la organización, como facilitaciones, días libres, etc. por su buena labor realizada y así de esa forma motivando a los colaboradores en el logro de sus objetivos y metas..
  
- ✓ La satisfacción laboral tienen un impacto directo en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera Cmac Piura, por ello podemos concluir que existe un buen desempeño de los colaboradores todo ello gracias a que existe un buen ambiente laboral

## 5.2. Recomendaciones

- ✓ Sugerimos a los jefes superiores de la institución financiera Cmac Piura, implementar otros tipos de incentivos, tales como los incentivos recreacionales, bonos anuales debido a que como se muestra en los resultados obtenidos hay un sector minoritario que mencionan su insatisfacción con los incentivos que reciben.
- ✓ Se recomienda reconocer continuamente en público a los colaboradores por su buen desempeño en la empresa, al menos a un colaborador por mes, ya que eso crea en ellos la motivación necesaria para que así puedan ejecutar sus labores de la mejor forma posible y sientan que son tomados en cuenta por la organización.
- ✓ Se recomienda flexibilizar las políticas de ascensos, para que así se pueda generar oportunidades de ascenso para aquellos colaboradores que han superado sus competencias con las que iniciaron
- ✓ Se recomienda poner más atención en el incentivo referido a comisiones, ya que es de gran importancia en el sector de las Microfinanzas y por no decir uno de los incentivos económicos más preferidos por los colaboradores, como podemos observar las opiniones en la presente encuesta lo ideal sería un 90% de satisfacción en relación a las comisiones percibidas.

## LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

aguilar, K., & 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*[PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL, Universidad el Milagro].

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOM%C3%89STICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20>

Bravo, J. (2017). *Los incentivos laborales y su relación en la productividad de la empresa XYGO S.A, distrito de Miraflores, año 2017*[Licenciatura en Administración, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12262/Bravo\\_MJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12262/Bravo_MJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cabanillas, M., & Leiva, E. (2018). *Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del área de cobranzas, de la empresa financiera MIBANCO, Cajamarca 2018*[Tesis para grado Contador Público, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/832/Cont0069.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill. e

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. McGraw Hill.
- [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Desposorio, M. (2017). *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa CALL CENTER TELEATENTO DEL PERÚ sac plataforma BBVA continental, de la ciudad de Trujillo -2016*[Tesis Licenciatura en Administracion, Universidad de Trujillo].[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9100/desposoriojara\\_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9100/desposoriojara_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guillermo, J. (2005). *Los incentivos laborales y el desempeño del personal de los call center de grupos financieros*[Tesis de Licenciatura Administracion de emprsas, Universidad Rafael Landivar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Tesis/2005/01/01/Guillermo-Jose.pdf>
- Hernandez, O. (2012). *Estadista elemental para las ciencias sociales*. Univerdidad de Costa Rica.<https://books.google.co.cr/books?id=4Bn033JrE8wC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodologia de la investigacion*. McGraw Hill.<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Hinostrosa, D., & 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 licenciatura en Administracion, Universidad Nacional del centro del Peru]. Repositorio Institucional.
- <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4760/Hinostroza%20Espinoza%20-%20Yupanqui%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Krajewski. (2000). *Administración De Operaciones. Estrategia y Análisis*. mexico: Pearson Educación México.

- Krajewski, & Ritzman. (2003). *Administracion de Operaciones*. Pearson Educacion.
- Laura, D. (2017). *Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa compartamos Financiera S.A – Agencia Puno 2016*[Licenciatura en Administracion, Universidad Nacional del Antiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4783/Laura\\_Vega\\_Dewar\\_Magdiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4783/Laura_Vega_Dewar_Magdiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lope, & Hernández, R. y. (2013). *La importancia de la Motivacion e incentivos para los trabajadores*.<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4760/Hinoastroza%20Espinoza%20-%20Yupanqui%20Ramos.pdf?sequence=1>
- Mejia, Balkin, & Cardy. (2001). *Direccion y gestion de recursos humanos*. Pearson Educacion S.A.<http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/516/Gestion%20de%20Recursos%20Humanos.pdf?sequence=1>
- Mondy, W. (2010). *Administracion de recursos humanos*. Pearson Educacion. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Noriega, I. (2016). *Los incentivos laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa LATINO DISTRIBUCIONES S.A.C. distrito de Trujillo*[Tesis Licenciatura en Administracion, Universidad Nacional de Trujillo)].  
[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3213/noriegasanchez\\_ines.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3213/noriegasanchez_ines.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ordoñez, H., & Quiroz, V. (2018). *Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca sac, 2018*[Tesis Licenciado en administracion, Universidad Privada del Norte].  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15109/Ordo%20c3%20Henry%20%20Quiroz%20Tirado%20V%20adctor%20Joel\\_total.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15109/Ordo%20c3%20Henry%20%20Quiroz%20Tirado%20V%20adctor%20Joel_total.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educacion .  
[https://www.academia.edu/28633644/Comportamiento\\_Organizacional\\_10ma\\_ed\\_St](https://www.academia.edu/28633644/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_St)
- Rodriguez, D. (2017). *Los incentivos laborales y su influencia en el rendimiento de los colaboradores del centro de contacto del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ sucursal la Esperanza 2016*[Tesis para optar el Grado de Licenciada en Administracion, Universidad Nacional de Trujillo].  
[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9106/rodriguezaliaga\\_deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9106/rodriguezaliaga_deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Satey, E. (2014). *Incentivos laborales y clima organizacional*[Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Rafael Landivar].  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Satey-Elcira.pdf>
- Seguel, R. (2014). *Descripción y análisis del uso de incentivos laborales en organizaciones una propuesta de acción* [Seminario para optar al título de ingeniero comercial, unuversidad de chile].  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129777/Descripci%20y%20an%20del%20uso%20de%20incentivos%20laborales%20en%20organizaciones%20una.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- 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*[Tesis licenciatura en Administracion, Universidad Privada Antenor] Urrelo.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE\\_ADMI\\_MONICA.SILVA\\_INCENTIVOS.LABORALES\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4296/1/RE_ADMI_MONICA.SILVA_INCENTIVOS.LABORALES_DATOS.PDF)
- Tushman, & Nadler. (1999). *EL diseño de la organizacion como arma competitiva*. Oxford.  
<https://mmelchio.webs.ull.es/do/programa%20do.pdf>
- Villamizar, S. (2017). *Incentivos laborales para el incremento en la productividad de las empresas del sector de telecomunicaciones*[Monografía para optar por el título de

*Especialista en Gerencia de Empresas, Universidad de america].*

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7054/1/795385-2017-II-GE.pdf>

Werther, & Davis. (2005). *Administración de personal y recurso humanos*. McGraw Hill.

<http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACION%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Werther, W., & Davis, K. (1991). *Administracion de Personal y recursos humanos*. McGraw

Hill.<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/96b1f49be9592baba2daf281e52ce6c6.pdf>

Caja Piura. (1982). *Reseña histórica*.

[https://www.cajapiura.pe/\\_files/PDFs/Conocenos/linea\\_detiempo\\_final.pdf](https://www.cajapiura.pe/_files/PDFs/Conocenos/linea_detiempo_final.pdf)

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DEL TEMA	PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICA	VARIABLES	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACION	INSTRUMENTOS
<b>INCENTIVOS LABORALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE CREDITOS DE LA INSTITUCION FINANCIERA “CMAC PIURA” SAC. AG. BAMBAMARCA, 2020.</b>	<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es el impacto de los incentivos laborales con el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el impacto de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Los incentivos laborales empleados tienen un impacto directo en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “CMAC PIURA” SAC. ag. Bambamarca, año 2020.	<b>VI</b>  INCENTIVOS LABORALES   <b>VD</b>  DESEMPEÑO LABORAL	El diseño para la presente investigación es de tipo no experimental de carácter transversal correlacional	<b>MÉTODOS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deductivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Escala de Likert</li> </ul>
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es el impacto de las comisiones con el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar el impacto de las comisiones en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b> Existe un impacto directo entre las comisiones y el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.			<b>TÉCNICAS DE MUESTREO</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadístico</li> </ul>	
	¿Cuál es el impacto de los bonos con el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?	Determinar el impacto de los bonos en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.	Existe un impacto directo entre los bonos y el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.			<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• encuesta</li> <li>• entrevista</li> </ul>	
	¿Cuál es el impacto de los reconocimientos laborales con el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020?	Determinar el impacto de los reconocimientos laborales en el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.	Existe un impacto directo entre los reconocimientos laborales y el desempeño de los colaboradores del área de créditos de la institución financiera “Cmac Piura” sac. ag. Bambamarca, año 2020.				

**ENCUESTA N° 01**  
**EVALUACIÓN DE INCENTIVOS LABORALES**

**DATOS GENERALES:**

- SEXO :            M    F
- TIEMPO DE TRABAJO:
  - a) 1 – 3 años    b) 4 - 6 años    c) 7 - 9 años    d) 10 años a mas

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta se realiza con el fin de determinar el impacto de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores de la institución financiera CMAC PIURA, específicamente el área de créditos. A continuación se le presentara una serie de interrogantes en las cuales deberá marcar con una X sobre la columna que más corresponde a la situación que usted percibe, siente y se da en el centro de trabajo, esta encuesta es completamente anónima y tiene perfil propio de investigación científica por lo que suplicamos su absoluta sinceridad.

**Valoración**

- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 1 = Totalmente en desacuerdo

**OJO:** para la pregunta N° 05,08 y 09 tener en cuenta lo siguiente

## Valoración

**5** = Siempre

**4** = Casi siempre

**3** = En ocasiones

**2** = Casi nunca

**1** = Nunca

N <sup>a</sup>	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Los sueldos proporcionados por la entidad, estas de acorde al cargo que usted desempeña?	1	2	3	4	5
2	¿Usted está satisfecho con el sueldo percibido?	1	2	3	4	5
3	¿Está conforme con la política de salarios manejada por la organización?	1	2	3	4	5
4	¿Los salarios deben estar ligados directamente con la antigüedad de los colaboradores?	1	2	3	4	5
5	¿Ha percibido usted algún bono por su trabajo realizado por parte de la entidad?	1	2	3	4	5
6	¿Las bonificaciones están de acorde con su producción?	1	2	3	4	5
7	¿Las comisiones otorgadas por parte de la entidad son las deseadas?	1	2	3	4	5
8	¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento no monetario de sus jefes inmediatos por su buen trabajo realizado?	1	2	3	4	5
9	¿He gozado de días libres en mi centro de trabajo?	1	2	3	4	5

10	¿La organización brinda horarios flexibles a sus colaboradores?	1	2	3	4	5
11	¿La entidad ha ejecutado cursos de capacitación o actualización para sus colaboradores?	1	2	3	4	5
12	¿La capacitación o actualización es frecuente?	1	2	3	4	5

**ENCUESTA N<sup>a</sup> 02**  
**EVALUACIÓN DESEMPEÑO LABORAL**

**DATOS GENERALES:**

- SEXO :            M   F
  
- TIEMPO DE TRABAJO:  
  
    b) 1 – 3        b) 4 - 6        c) 7 - 9        d) 10 a mas

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta se realiza con el fin de determinar el impacto de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores de la institución financiera CMAC PIURA, específicamente el área de créditos. A continuación se le presentara una serie de interrogantes en las cuales deberá marcar con una X sobre la columna que más corresponde a la situación que usted percibe, siente y se da en el centro de trabajo, esta encuesta es completamente anónima y tiene perfil propio de investigación científica por lo que suplicamos su absoluta sinceridad.

**Valoración**

- 5** = Totalmente de acuerdo
  
- 4** = De acuerdo
  
- 3** = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  
- 2** = En desacuerdo
  
- 1** = Totalmente en desacuerdo

**OJO:** para la pregunta N° 02,05 y 07 tener en cuenta lo siguiente

### Valoración

**5** = Totalmente de acuerdo

**4** = De acuerdo

**3** = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

**2** = En desacuerdo

**1** = Totalmente en desacuerdo

N <sup>a</sup>	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cumple con por lo menos con un 50% de metas establecidas en cada periodo?	1	2	3	4	5
2	¿Se siente satisfecho con sus resultados obtenidos hasta el momento?	1	2	3	4	5
3	¿Usted hace seguimiento continuo para disminuir su cartera morosa?	1	2	3	4	5
4	¿Percibe un incentivo por disminuir su cartera morosa?	1	2	3	4	5
5	¿Está de acuerdo con las evaluaciones de desempeño?	1	2	3	4	5
6	¿En su centro de trabajo realizan evaluaciones de desempeño?	1	2	3	4	5
7	¿Crees que la evaluación de desempeño podría mejorar mi rendimiento en mi centro de trabajo?	1	2	3	4	5

## **ENTREVISTA METAS ALCANZADAS (PERIODO 2020)**

La presente entrevista se realiza con el único objetivo de obtener información en cuanto al cumplimiento de metas en el periodo 2020, que comprende desde enero a diciembre, y está dirigido directamente al administrador de la institución financiera Cmac Piura ag. Bambamarca.

Consigna cuatro interrogantes que nos ayudaran ha saber el desempeño tanto de forma individual como grupal de los colaboradores del área de créditos, en el año evaluado.

Las respuestas serán tomadas de forma anónima y con carácter pedagógico respectivamente.

1. ¿a cuánto asciende la meta de cada colaborador en el presente periodo?
2. ¿a cuánto asciende las colocaciones mensuales de todos los colaboradores (asesores ) en el presente periodo
3. ¿Cuántos de los colaboradores han podido cumplir con la meta asignada?
4. ¿se logró cumplir los objetivos institucionales?

