

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**LOS INCENTIVOS LABORALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
REPRESENTANTES FINANCIEROS DEL BANCO INTERBANK DE LA  
CIUDAD DE TACNA, 2023**

**TESIS**

**Presentada por:**

Bach. NAYZET VALERIA MARTINEZ MALDONADO

**Asesor:**

Mtro. ROBERT EDISON CASTAÑEDA VARGAS

**Para obtener título profesional de:**

INGENIERO COMERCIAL

**TACNA – PERU**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Nayzet Valeria Martínez Maldonado**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **70561210** Soy autor de la tesis titulada: **Los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023**. Y teniendo como asesor al Mag. Robert Edison Castañeda Vargas.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **título profesional de Ingeniero Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello

en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 23 de Abril del 2024



---

Bach. Nayzet Valeria Martinez Maldonado

DNI: 70561210

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres quienes me dieron vida, educación, amor y todo su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A mis docentes de la Universidad Privada de Tacna quienes siempre me brindaron su conocimiento impulsándome siempre a seguir adelante.

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023. La metodología usada, refiere que el tipo de investigación fue básica o pura, el diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal, el nivel de la investigación fue el descriptivo-relacional, la muestra estuvo compuesta por 22 representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023. Entre los resultados se tuvo que el 59.09% de encuestados considera que los incentivos laborales tienen un nivel medio y el 77.27% de encuestados considera que el desempeño laboral tiene un nivel alto. Como conclusión principal, se obtuvo que existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023 ( $p$ -valor = 0.000). Esta correlación es positiva moderada ( $\rho = 0.451$ ). Esto quiere decir que, si los incentivos laborales son adecuados habrá un mejor desempeño laboral por parte de los representantes financieros.

*Palabras clave:* incentivos laborales, desempeño laboral, representantes financieros.

## Abstract

The objective of the research was to determine if there is a significant relationship between job incentives and job performance of financial representatives of Banco Interbank in the city of Tacna, 2023. The methodology used indicated that the research type was basic or pure, the research design was non-experimental and cross-sectional, and the research level was descriptive-relational. The sample consisted of 22 financial representatives from Banco Interbank in the city of Tacna during the year 2023. Among the results, it was found that 59.09% of the respondents considered job incentives to be at a moderate level, and 77.27% of the respondents considered job performance to be at a high level. The main conclusion drawn was that there is a significant relationship between job incentives and job performance of financial representatives of Banco Interbank in the city of Tacna, 2023 (p-value = 0.000). This correlation is moderately positive ( $\rho = 0.451$ ). This means that if job incentives are appropriate, there will be better job performance from the financial representatives.

Keywords: job incentives, job performance, financial representatives.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	1
I. Capítulo I: Planteamiento del Problema.....	2
1.1. Identificación y determinación del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos .....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
II. Capítulo II: Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes de estudios similares .....	7
2.2. Bases teóricas – Científicas.....	11
2.3. Definición de términos básicos .....	31
2.4. Sistema de hipótesis .....	35
2.5. Sistema de variables .....	36
III. Capítulo III: Metodología.....	38
3.1. Tipo de investigación .....	38
3.2. Nivel de investigación.....	38
3.3. Diseño de investigación .....	38
3.4. Población y muestra .....	38
3.5. Técnicas de recolección de datos .....	39
3.6. Método de análisis de datos .....	40
3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación .....	41
3.7.1. Validación.....	41
3.7.2. Confiabilidad del instrumento .....	41
IV. Capítulo IV: Resultados y discusión .....	44
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros .....	44
4.2. Presentación de resultados .....	44
4.3. Contraste de hipótesis .....	55
4.4. Discusión de resultados.....	60

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
APÉNDICE .....	72
Apéndice A: Matriz de Consistencia .....	72
Apéndice B: Cuestionario.....	73
Apéndice D: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 1.....	78
Apéndice E: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 2.....	80
Apéndice F: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 3 .....	82

## Lista de tablas

Tabla 1 Variable Independiente: Incentivos Laborales .....	36
Tabla 2 Variable dependiente: Desempeño laboral .....	37
Tabla 3 Alfa de Cronbach.....	42
Tabla 4 Escala de valoración de incentivos laborales y desempeño laboral .....	43
Tabla 5 Resultados por ítems de Incentivos laborales monetarios .....	46
Tabla 6 Resultados por ítems de Incentivos laborales no monetarios .....	47
Tabla 7 Resultados por ítems de Desempeño de Tareas .....	50
Tabla 8 Resultados por ítems de Desempeño Contextual .....	51
Tabla 9 Resultados por ítems de Comportamientos Contraproducente .....	53
Tabla 10 Shapiro – Wilk.....	56
Tabla 11 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Incentivos Monetarios y el Desempeño Laboral.....	57
Tabla 12 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Incentivos No Monetarios y el Desempeño Laboral .....	58
Tabla 13 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Incentivos Laborales y el Desempeño Laboral.....	59

## Lista de figuras

Figura 1 Escala de Likert.....	40
Figura 2 Distribución de representantes financiero del Banco Interbank según sexo....	44
Figura 3 Distribución de representantes financiero del Banco Interbank según edad....	45
Figura 4 Dimensión Incentivos laborales monetarios .....	47
Figura 5 Dimensión Incentivos laborales no monetarios .....	48
Figura 6 Variable Incentivos laborales.....	49
Figura 7 Dimensión Desempeño de Tareas .....	51
Figura 8 Dimensión Desempeño Contextual.....	52
Figura 9 Dimensión Comportamientos Contraproducentes .....	54
Figura 10 Dimensión Desempeño Laboral.....	55

## **Introducción**

La relación que tienen los incentivos laborales en el desempeño laboral de los trabajadores siempre ha sido objeto de estudio dentro de las ciencias empresariales a lo largo del tiempo. Por esta razón, es que la presente investigación evalúa la situación de los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad de Tacna.

El presente estudio está comprendido por cuatro capítulos, descritos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación de la investigación y los objetivos.

En el capítulo II, se muestran los antecedentes hallados tanto internacionales, nacionales como locales; las bases teóricas-científicas que facilitarán la comprensión de las variables, así como la definición de los conceptos y las hipótesis.

En el capítulo III, se establece el tipo de investigación, el diseño de la investigación, el nivel, la operacionalización de las variables de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados y el procesamiento de los datos.

En el capítulo IV, se analizan e interpretan los resultados de la investigación, desarrollando un análisis descriptivo de cada una de las variables, dimensiones e ítems planteados en las hipótesis.

Finalmente se da a conocer las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **I. Capítulo I: Planteamiento del Problema**

### **1.1. Identificación y determinación del problema**

En la actualidad, el sistema bancario es uno de los sectores más importantes de la economía peruana. Y esto se vio reflejado ante la crisis del Covid-19, donde para evitar el colapso de la cadena de pagos, el gobierno junto con entidades importantes de carácter público y privado, tomaron decisiones de alto impacto con respecto a dicho sector.

Durante la crisis del Covid-19, el sector bancario fue uno de los sectores que no se paralizó y siguió activo para preservar la cadena de pagos de los demás sectores. A raíz de ello los colaboradores de las distintas entidades bancarias siguieron trabajando y en el caso de los colaboradores que tienen dentro de sus funciones la atención al público tuvieron que seguir brindando dichos servicios a pesar del riesgo, afectando en cierta medida su desempeño laboral.

Luego de haber superado la crisis del Covid-19 muchas entidades bancarias se enfrentan al reto de recuperarse económicamente producto a los estragos que trajo consigo la pandemia, además de seguir buscando el incrementar su participación en el mercado.

Al día de hoy, la mayoría de las empresas bancarias están implementando diversas estrategias dentro de sus organizaciones con el objetivo de mantenerse en el mercado a largo plazo. Dentro de dichas

estrategias se encuentran el crear un ambiente laboral competitivo, mejorar los incentivos laborales y aumentar el rendimiento de los empleados. (Dávila Morán et al., 2021)

Asimismo, en el sector bancario, las entidades que conforman el mismo están aplicando una serie de estrategias para lograr sus objetivos previstos y en el caso de uno de los bancos más reconocidos en el Perú como es el Banco Interbank de también sucede lo mismo.

En el Banco Interbank son los representantes financieros los que cumplen la función de atención al cliente y a su vez funciones de venta en ventanilla. Los directivos buscan constantemente el modo de aumentar el desempeño laboral de dichos trabajadores y una de las estrategias que utilizan es a través de los incentivos laborales.

A partir de esta problemática, la presente investigación tiene como finalidad determinar si existe una la relación relevante entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank de la ciudad de Tacna.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- a) ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- a) Determinar la relación que existe entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.
- b) Determinar la relación entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación buscara estudiar los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad de Tacna de manera que esta información sirva para entender estos factores y la relación entre los mismos.

La presente investigación se justifica a raíz de su:

#### **a) Justificación teórica**

El presente estudio tiene una importante justificación teórica,

ya que su objetivo es contribuir al conocimiento sobre los incentivos laborales y el desempeño laboral, que servirá para el desarrollo de futuras investigaciones. Al analizar los incentivos laborales y el desempeño de los representantes financieros del Banco Interbank en la ciudad de Tacna, se espera obtener información valiosa que permita entender mejor estos factores y su relación.

b) Justificación práctica

En base a los resultados teóricos que se obtengan, el presente estudio podría aportar conocimientos relevantes que contribuyan a mejorar la gestión de capital humano y mejorar los resultados de la empresa. Además, esto permitirá el mejor desenvolvimiento y mayor compromiso de los colaboradores.

c) Justificación social

La justificación social de esta investigación se encuentra en que puede contribuir a mejorar las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank en Tacna. Esta información podría ser utilizada para poder poner en práctica políticas que promuevan un ambiente laboral mejor para sus trabajadores.

## **II. Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de estudios similares**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

El objetivo del estudio de investigación realizado por Aguiar Medina (2012) fue diseñar una propuesta de incentivos laborales que contribuya a aumentar la productividad y la calidad del servicio en las empresas que se encuentran en el rubro de farmacias. Para lograr esto, se identificó las variables de productividad, las cuales se relacionan con el trabajo de los empleados, así como buscar conocer la opinión de los gerentes y el personal en general con respecto a los incentivos. Se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos, con un enfoque de campo y un nivel descriptivo. Además, se utilizaron tres modelos teóricos de incentivos laborales grupales y herramientas para evaluar el desempeño. Para recopilar los datos, se emplearon técnicas como la revisión documental, la observación directa, las encuestas, así como también entrevistas para profundizar la teoría. Como consecuencia del estudio, se determinó que los factores que afectan la eficiencia se centraron principalmente en la administración de inventario, la formación del personal y el nivel de excelencia en el servicio. En relación a la calidad del servicio, se descubrió que los clientes valoraban especialmente la capacidad de empatizar y los elementos concretos. Además, se

llegó a la conclusión de que tanto la dirección como el equipo demostraron una marcada inclinación hacia la entrega de incentivos.

Gelvez (2015) llevó a cabo un trabajo de investigación con la finalidad de ver como se relacionan los incentivos laborales en la motivación de los trabajadores de la Empresa Distribuidora del ramo quincallero, ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Este estudio estuvo basado en una investigación descriptiva en el ámbito de campo, es por ello que se implementó como técnicas para la recolección de la información la observación y la aplicación de un cuestionario. En la observación directa se describieron los incentivos aplicados por la empresa para conocer la situación actual. Como resultado de la investigación, se concluyó que, aunque la empresa ofrece incentivos laborales tanto financieros como no financieros, la mayoría de los colaboradores consideran que no satisfacen sus necesidades. Como conclusión final, se encontró que los incentivos son un factor crítico en la motivación de los trabajadores al momento de realizar sus funciones cotidianas, a través de los incentivos los trabajadores sienten que se les reconoce su esfuerzo y que son parte fundamental de la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

El objetivo del trabajo de investigación realizado por Cabanillas Morales (2018) fue analizar el impacto de los incentivos laborales en los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa financiera "Mi Banco" en la ciudad de Cajamarca. La metodología utilizada en la investigación fue de nivel explicativo, de enfoque cuantitativo, no experimental. El diseño del estudio fue no experimental de tipo transversal-correlacional. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas y observación utilizando un cuestionario como instrumento. Como conclusión final del estudio, se encontró que los incentivos laborales tienen un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores. Por ejemplo, se vio que estos incentivos contribuyen a que los trabajadores puedan superar las metas relacionadas el grado de morosidad de sus carteras.

Garcia More (2022) llevó a cabo un estudio con el objetivo de examinar el impacto de los incentivos económicos en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020. La investigación se realizó utilizando un enfoque metodológico explicativo y correlacional, con un diseño no experimental. Haciendo uso de un cuestionario se aplicaron encuestas y a través

de una guía de preguntas se hicieron entrevistas a los trabajadores de la empresa. El estudio concluyó que los incentivos económicos tienen un efecto positivo en el desempeño laboral, sin embargo, el nivel de significancia de este efecto no es tan alto. Por otra parte, se observó que estos incentivos contribuyen a reducir la rotación del personal y conseguir que los trabajadores no busquen otras opciones de trabajo al sentirse desmotivados en sus actuales puestos laborales. Esto repercute de manera positiva en los indicadores económicos de la empresa, a raíz de que el volver a capacitar a un nuevo trabajador desde cero implica un costo elevado de dinero y tiempo.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

El objetivo principal del trabajo realizado por Chaiña Quispemayta (2022) fue determinar cómo es la relación que tiene la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco S.A. en la ciudad de Tacna en el año 2021. La metodología utilizada en la investigación se clasificó como básica o pura, ya que se basó en un extenso marco teórico de diversos autores relacionados con el tema. El estudio se consideró de tipo descriptivo-causal, de diseño no experimental y de corte transversal. El instrumento que se utilizó para recuperar la información fue el cuestionario, el cual

servió para obtener información sobre las variables en estudio. Como conclusión final de este estudio, se encontró que la satisfacción laboral tiene una relación no significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa donde se hizo la investigación.

Hinojosa Huaracallo (2018) desarrollo un estudio con el objetivo de demostrar si existe un impacto significativo de los incentivos laborales sobre la eficiencia de los trabajadores administrativos de la UNJBG Tacna en el año 2016. El estudio se enmarcó dentro de un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo para analizar la asociación entre las dos variables principales. A través de un cuestionario se usó la técnica de encuesta sobre los trabajadores de la institución. Los resultados del estudio concluyeron que existe un impacto significativo de los incentivos laborales sobre la eficiencia de los trabajadores.

## **2.2. Bases teóricas – Científicas**

### **2.2.1. Incentivos laborales**

Según Chiavenato (2007) la relación que existen entre las personas y las empresas se puede entender en el intercambio de recompensas y contribuciones. Comprender las motivaciones que subyacen a la cooperación es crucial, ya que la organización es una estructura cooperativa basada en la racionalidad. Las

personas están dispuestas a cooperar siempre que sus esfuerzos dentro de la organización promuevan directamente sus propios objetivos personales.

Se entiende por recompensas o incentivos a aquellos pagos realizados por las empresas a sus trabajadores entre los cuales podemos considerar a los salarios, beneficios sociales, premios, oportunidades de ascenso, reconocimientos, entre otros. Por otro lado, se considera a las contribuciones como aquellos pagos que cada uno de los colaboradores realiza a la empresa a la que pertenece, como por ejemplo el cumplimiento de sus funciones, el esfuerzo y dedicación que da en cada una de sus actividades o la puntualidad (Chiavenato, 2007).

Según el concepto que da Chiavenato (2007) sobre los incentivos se entiende que estos son los pagos y reconocimientos que la organización brinda a los colaboradores, mientras que las contribuciones son los pagos que los colaboradores realizan a la organización. Además, cada incentivo tiene un valor subjetivo que varía según las preferencias individuales.

Por otro lado, según Werther (2008) en psicología aplicada, los incentivos se refieren a objetos, eventos o condiciones que motivan a la acción. En el ámbito empresarial, los incentivos son estímulos que se utilizan para alcanzar metas específicas, y no se limitan necesariamente a aspectos

financieros. Los incentivos están orientados hacia el futuro, es decir, se otorgan con la expectativa de que el personal logre ciertos objetivos en un momento determinado. Si bien los incentivos pueden ser otorgados a un grupo, es más común que se concedan de manera individualizada.

Según Bohlander (2008) los incentivos se relacionan con la filosofía del pago basado en el desempeño. Se establece que los trabajadores o grupos de trabajadores se les requiere que alcancen unas determinadas metas para que se les paguen dichos incentivos. Además, se promueve un enfoque donde los colaboradores comparten los objetivos de la organización y no solo lo ven desde una perspectiva individualista. Estos planes crean un entorno operativo que respalda la filosofía de compromiso compartido, reconociendo que todas las personas son piezas fundamentales en el desempeño y al éxito de la empresa.

Se puede entender entonces a partir del último enunciado que el objetivo de los planes de incentivos que desarrolla la empresa busca aumentar la motivación de sus trabajadores para que su rendimiento sea mayor al que tendrían al solo ser remunerados de una manera tradicional.

Además, es importante mencionar que los incentivos se alinean a las metas y objetivos de la organización. Entre las

metas que pueden tener las empresas se tienen a la reducción de costos de personal, el aumento de la satisfacción del cliente, el ganar mayor participación del mercado o mantenerse con altos estándares de calidad. Al alinear los incentivos con estas metas, se busca mejorar tanto el desempeño interno de la organización como su posición en el mercado. (Bohlander & Snell, 2008).

Asimismo, podemos rescatar algunos objetivos que menciona Cabanillas Morales (2018) que persiguen los incentivos laborales:

- Motivar al empleado para que alcance su máximo rendimiento.
- Fomentar el incremento de la productividad del personal mediante la mejora de su formación, la disponibilidad de equipos adecuados, entre otros aspectos.
- Retener al talento valioso dentro de la organización.
- Atraer a los mejores profesionales para que formen parte de la empresa.

En base a los mencionado anteriormente se puede decir que la finalidad de los incentivos laborales es aumentar la productividad mediante la mejora del rendimiento del conjunto de los trabajadores.

Según (Bohlander & Snell, 2008) los planes de pago de incentivos tienen las siguientes ventajas:

- Dirigen los esfuerzos de los trabajadores hacia objetivos específicos de rendimiento, proporcionando un estímulo real que genera beneficios significativos tanto para los empleados como para la empresa.
- A diferencia del salario base, que son costos fijos, estos incentivos son costos que cambian en función de los logros alcanzados.
- Si se alcanzan los objetivos de rendimiento (ya sea en cantidad, calidad o ambos), se otorgan los incentivos. En caso de no cumplirse los objetivos, los incentivos se retienen.
- Cuando los pagos a los trabajadores dependen del resultado en conjunto del equipo, se fomenta el trabajo en equipo.
- Se otorga una recompensa a quien se lo merece.
- Son una herramienta para recompensar o atraer a empleados con un alto rendimiento cuando no se tienen altos presupuestos.

De igual manera Werther (2008) considera que además de los incentivos monetarios que una empresa puede ofrecer también existen otros que su naturaleza no es monetaria y por ende se les denomina incentivos no monetarios. Cabe mencionar que Chiavenato (2007) no hace dicha distinción sino agrupa tanto los incentivos de naturaleza monetaria y no monetaria como incentivos laborales en general.

Conociendo que los incentivos laborales tienen como uno de sus objetivos el motivar a los trabajadores en sus funciones y tienen una serie de ventajas (distribuir el éxito de la empresa, atracción y retención de empleados de alto desempeño, fomentar el trabajo en equipo, etc.), las empresas deberían tomar en cuenta tanto los incentivos monetarios como también los incentivos no monetarios, ya que estos influyen en el ambiente de trabajo de cada colaborador. Por ejemplo, la participación en la toma de decisiones o los programas donde se le reconocen a los empleados sus logros, son una gran forma de incentivos no monetarios. (Dávila Morán et al., 2021).

### ***Incentivos laborales monetarios***

Para Yang (2008) los incentivos laborales monetarios son cualquier forma de compensación monetaria que se utiliza

para motivar a los trabajadores a mejorar su desempeño laboral. Existen varios tipos de incentivos monetarios, como pueden ser los salarios de eficiencia, bonificaciones por desempeño y propiedad accionaria.

Por otro lado, Chiavenato (2010) considera que, en un sistema de incentivos, podemos encontrar una serie de recompensas económicas que las organizaciones suelen aplicar, entre ellas encontramos las siguientes:

- **Las recompensas por los resultados de la empresa.** La participación en los resultados anuales o semestrales, como pueden ser las utilidades anuales.
- **Las recompensas por antigüedad en la empresa.** Son otorgadas automáticamente en intervalos específicos, como cada cinco o diez años, siempre y cuando el desempeño del empleado haya sido satisfactorio. Tienen un carácter modesto y su objetivo principal es mantener la equidad salarial.
- **Las recompensas por un desempeño excepcional.** Estos incentivos exigen una diferencia considerable en el rendimiento, así como aumentos de remuneración con valor motivador. Estos aumentos salariales se basan en los méritos.

- **Las recompensas por los resultados por departamentos o áreas.** Estas recompensas se comparten entre el grupo, utilizando un mismo porcentaje aplicado al salario base de cada individuo. Esto se conoce como remuneración variable.

### ***Incentivos laborales no monetarios***

Según Werther (2008) usualmente, los incentivos se expresan en forma de compensación monetaria, aunque también pueden otorgarse de otros modos. Existen muchas empresas que implementan programas de reconocimiento en los cuales los trabajadores llegan a ganar certificados por cumplir logros excepcionales, regalos como prendas de vestir e incluso días libres remunerados.

Estos incentivos no monetarios se suelen dar muy a menudo en los departamentos de ventas, donde se priorizan los sistemas de comisiones y similares. En estos casos, dichos incentivos se utilizan para estimular esfuerzos adicionales o dirigidos hacia objetivos específicos. También las empresas suelen ofrecer incentivos como programas de seguro médico para los empleados y sus familias, así como programas de apoyo educativo para cubrir los gastos de educación secundaria o universitaria de los empleados o sus hijos. Estos incentivos

pueden ser una poderosa fuente de motivación. (Werther & Keith, 2008).

En algunas empresas como pueden ser entidades financieras como son los bancos también suelen utilizarse beneficios preferenciales por ser parte de la organización como incentivos laborales monetarios.

Según García More (2022) los beneficios preferenciales son aquellos que los trabajadores pueden tener acceso a raíz de ser parte de la empresa y no podrían tenerlos de otra forma. Son beneficios exclusivos para los empleados, como pueden ser descuentos en determinados bienes o servicios que la misma empresa u otras empresas vinculadas a esta ofrecen.

De igual manera, Werther (2008) menciona que muchas empresas en efecto establecen generosos descuentos a sus trabajadores cuando estos quieren adquirir algún bien o servicio que esta da al público en general.

Ruiz Otero (2013) dentro de sus técnicas motivacionales también menciona algunos incentivos laborales no monetarios como los siguientes:

- **Mejora de las condiciones de trabajo.** Esto implica la aplicación de medidas como los aumentos salariales, la compra de equipos de trabajo de última generación y la

mejora de las circunstancias físicas del lugar de trabajo, como la decoración, la iluminación y la temperatura

- **Reconocimiento del trabajo.** Se refiere a elogiar y alabar el trabajo excepcional del colaborador. Puede expresarse mediante notas de agradecimiento, tarjetas de felicitación, propuestas de ascenso, medallas, regalos, viajes, vacaciones y otros incentivos que animen a los empleados a seguir rindiendo a un alto nivel.
- **Formación y desarrollo profesional.** Consiste en ofrecer oportunidades regulares de formación con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional dentro de la empresa y mejorar el rendimiento en determinadas tareas.

Con respecto a los premios (Bohlander & Snell, 2008) menciona que los premios son utilizados comúnmente para reconocer los logros en productividad, contribuciones especiales y el servicio brindado a la organización. Estos premios no monetarios pueden incluir mercancías, regalos personalizados, vacaciones, certificados de regalo y prendas de ropa personalizadas. Al presentar premios tangibles con el mensaje y estilo adecuados, se logra que los empleados se sientan valorados y se resalten los valores de la empresa.

Según Ruiz Otero (2013) la formación profesional de los empleados en la empresa se considera uno de los métodos más eficaces y accesibles para garantizar que el personal esté adecuadamente preparado para los requerimientos de sus puestos de trabajo. Además, tiene un impacto significativo en la motivación de los trabajadores y en su retención dentro de la organización. Para contar con un equipo humano bien preparado es importante el capacitar y formar al personal para que pueda desempeñar sus tareas de manera óptima, de ahí que sea habitual que las empresas destinen recursos económicos a la formación de su personal.

Cuando las empresas tienen pensado aplicar alguna capacitación a sus trabajadores, no solo se centran en los conocimientos que quieren que tengan estos, sino también en las capacidades y actitudes, las cuales llegan a marcar una gran diferencia en el mundo laboral actual (Ruiz Otero et al., 2013):

- **Capacidades.** Todos los niveles de la organización participan en este aprendizaje, desde los empleados principiantes que deben adquirir nuevas habilidades para realizar su trabajo hasta los equipos directivos que deben desarrollar competencias estratégicas para garantizar la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

- **Actitudes.** Son competencias fundamentales en el entorno empresarial, que van más allá de las habilidades técnicas. Estas se refieren a la manera de comportarse y de querer llevar a cabo las tareas. Por esta razón, las empresas incorporan la formación en inteligencia emocional en sus planes de desarrollo.

Con respecto a las condiciones laborales, Werther (2008) comenta que estas comprenden el entorno y las condiciones con las que los trabajadores realizan sus funciones. Entre ellas se pueden considerar el tener un ambiente de trabajo agradable con los equipos en buenas condiciones y la seguridad frente a riesgos laborales que se puedan dar.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2010) el desempeño se refiere al comportamiento de los individuos evaluados, que permite que estos logren los objetivos establecidos. El desempeño representa la estrategia personal elegida por la persona para alcanzar dichos objetivos. Esto implica que cada individuo tiene la libertad y autonomía para elegir sus propios métodos para el cumplimiento de las metas establecidas. En lugar de dar órdenes, controlar y

ser autoritario, el gerente puede ofrecer consejos y orientación al respecto.

Del enunciado anterior se puede decir que el comportamiento de un trabajador en la búsqueda del cumplimiento de unos objetivos predeterminados se denomina desempeño. Este desempeño es el enfoque único adoptado para alcanzar estos objetivos teniendo en cuenta los recursos de que dispone y otras variables externas. En función de su rendimiento y de cómo utilice los recursos de que dispone, el trabajador podrá alcanzar o no los objetivos especificados (Estela Ramos, 2021).

Por otro lado, según Koopmans (2019) citando a Campbell (2015) el desempeño laboral comprende un conjunto de comportamientos por parte de los trabajadores que influyen en el cumplimiento de metas de las empresas. Es decir, para que la empresa llegue a tener buenos resultados, el desempeño laboral que tenga cada uno de sus trabajadores llega a ser un factor crítico.

Adicionalmente Bricio Samaniego (2018) citando a Langton (2013) menciona que se puede considerar al desempeño laboral como un proceso en el que las organizaciones evalúan a sus colaboradores de acuerdo con la forma en la que realizan su trabajo, considerando las siguientes conductas:

- **Desempeño de tareas.** Implica cumplir con las responsabilidades y deberes asignados dentro de la empresa.
- **Civismo.** Se refiere al ambiente psicológico en la organización, como tratar a los colegas con respeto y expresar comentarios positivos sobre el trabajo.
- **Falta de productividad.** Se refiere a acciones y conductas que perjudican a la organización, como el robo, la frecuente ausencia en el trabajo y un comportamiento agresivo hacia los compañeros.

El desempeño laboral es fundamental para el desarrollo y crecimiento de las empresas, ya que recae en él la responsabilidad principal. Los empleados con alto desempeño son altamente valorados por la competencia, lo que impulsa el crecimiento profesional y el desarrollo de las organizaciones. Por lo tanto, es crucial gestionar eficientemente el talento humano para lograr un impacto positivo en las empresas. La gestión del desempeño laboral es de suma importancia en este proceso. (Dávila Morán et al., 2021).

Con respecto a las definiciones mencionadas anteriormente, se puede decir que el desempeño laboral se centra en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores para lograr los objetivos establecidos. Representa la estrategia personal adoptada por cada individuo, teniendo la libertad de

elegir métodos para alcanzar dichos objetivos. El desempeño se evalúa en función de cómo se cumplen las responsabilidades asignadas y cómo se maneja el ambiente laboral, mostrando respeto hacia los colegas y expresando comentarios positivos. Por otro lado, la falta de productividad, que incluye conductas perjudiciales como el robo, la ausencia frecuente y el comportamiento agresivo hacia los compañeros, afecta negativamente el desempeño. En general, el desempeño laboral influye en el logro de metas organizacionales y se considera un factor crítico para el éxito de la empresa. Las organizaciones evalúan a sus colaboradores en función de cómo realizan su trabajo y cómo se alinean con las conductas que promueven una alta productividad y un buen ambiente de trabajo.

La técnica que las empresas suelen utilizar para medir el desempeño laboral de sus colaboradores es la evaluación de desempeño. A través de esta evaluación, se estima el rendimiento general del empleado y su contribución total a la organización, lo que finalmente afecta su continuidad en la empresa. La mayoría de los empleados buscan recibir retroalimentación sobre su desempeño, mientras que los administradores evalúan el desempeño individual para tomar decisiones apropiadas (Werther & Keith, 2008).

Al aplicar evaluaciones de desempeño periódicamente se puede mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, tener información que ayuda a tomar decisiones sobre aumentos salariales al determinar el mérito de los empleados y quiénes los recibirán, como también tomar decisiones sobre promociones o ascensos de los trabajadores con más méritos en el último periodo de tiempo (Werther & Keith, 2008).

Según lo mencionado anteriormente se puede decir que la evaluación del desempeño laboral es crucial porque los resultados impulsan la productividad y, al mismo tiempo, la optimización de los recursos para la consecución de los objetivos de la organización. Es importante que estas evaluaciones se realicen de forma periódica para que los empleados puedan ser evaluados tanto cualitativa como estadísticamente y se les asignen tareas nuevas o más difíciles.

Con respecto a las posibles dimensiones del desempeño laboral Cook (2010) citando a Campbell (1993) afirma que un único elemento no proporciona una explicación conceptual adecuada del rendimiento; en consecuencia, enumera ocho factores que deben tenerse en cuenta a la hora de determinar los comportamientos que constituyen el rendimiento en el lugar de trabajo, los cuales son:

- Habilidades en áreas específicas del trabajo.

- Habilidades en áreas no relacionadas directamente con el trabajo.
- Habilidades de comunicación tanto escrita como oral.
- Demostrar esfuerzo y dedicación.
- Mantener la disciplina personal.
- Proporcionar los recursos necesarios para realizar el trabajo de manera óptima.
- Habilidades de liderazgo y supervisión entre colegas y equipos.
- Gestión eficiente del trabajo.

A raíz de que el desempeño laboral puede operar de varias maneras, Koopmans (2019), utilizó el Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ) para abordar las deficiencias de los cuestionarios convencionales. El IWPQ se basa en una revisión sistemática de la literatura en los campos de la salud, el trabajo y la psicología organizacional, la gestión y la economía, y representa el marco conceptual en sus tres dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamientos laborales contraproducentes). (Estela Ramos, 2021).

A continuación, se explican las 3 dimensiones que comprende el IWPQ de Koopmans (2019):

### ***Desempeño de tareas***

Se refiere a las acciones que impulsan la producción de bienes o la prestación de servicios. Incluyen indicadores de desempeño relacionados con la realización de tareas, como completar las responsabilidades laborales, trabajar eficaz y eficientemente, así como resolver problemas de manera adecuada y transparente. (Koopmans et al. 2019).

Asimismo, el cumplimiento de los deberes y tareas descritos en el puesto de trabajo son también la base para medir el desempeño laboral (Murphy, 1989). En consecuencia, tiene que ver con los aspectos técnicos de un puesto de trabajo o de una organización, es decir, las acciones realizadas directa o indirectamente para transformar los recursos en bienes aptos para el intercambio comercial. (Motowidlo, 2003).

En resumen, el desempeño de tareas no solo implica cumplir con las responsabilidades asignadas, sino hacerlo de manera efectiva y eficiente, maximizando la calidad y la productividad. Esto tiene un impacto directo en el logro de los objetivos organizacionales y en el éxito global de la organización.

Dentro del desempeño de tareas según Gabini (2018) se pueden identificar cinco indicadores centrales para este tipo de

desempeño: planeamiento, organización de trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral.

### ***Desempeño contextual***

El desempeño contextual es el comportamiento que contribuye a los objetivos de la organización, contribuyendo con su entorno social y psicológico (Koopmans et al., 2019). Incluye tareas más allá de los deberes laborales, como la iniciativa, proactividad, cooperación con otros miembros del equipo de trabajo que se realiza con entusiasmo y empatía.

El desempeño contextual es esencial para el entorno organizativo, ya que aumenta la productividad de la empresa, que respalda las actividades y operaciones laborales. Este rendimiento incluye acciones que mejoran el clima social y psicológico de la organización, además de las simples actividades relacionadas con el trabajo. Esto implica tomar la iniciativa, ser proactivo, trabajar bien con los demás miembros del equipo y mostrar entusiasmo y empatía. El desempeño contextual desempeña un papel crucial en los resultados globales de la organización, ya que facilita las actividades y operaciones laborales, fortalece las relaciones de equipo y promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Al enfocarse en el desempeño tanto en las tareas asignadas como

en el contexto más amplio, las organizaciones pueden fomentar un alto nivel de compromiso y contribución de sus empleados, lo que impulsa el éxito y el logro de los objetivos organizacionales.

Según el autor Gabini (2018), el desempeño en el contexto implica evaluar indicadores como la iniciativa, la disposición para asumir tareas laborales desafiantes, la actualización de conocimientos, las habilidades laborales y la capacidad para encontrar soluciones creativas ante nuevos problemas.

### ***Comportamientos contraproducentes***

Los comportamientos contraproducentes se definen como los comportamientos voluntarios que perjudican el bienestar de la organización. Comprenden los comportamientos fuera de la tarea, la queja, la realización incorrecta de las tareas a propósito y el mal uso de los privilegios, entre otros (Koopmans et al., 2019).

Estos comportamientos se definen como acciones antisociales ejecutadas por los empleados en su lugar de trabajo, que van en contra de los valores de la empresa y amenazan la

buena voluntad tanto de la compañía como de sus miembros. (Gabini, 2018).

Por otro lado, Sackett (2002) se refiere a los comportamientos contraproducentes como todas las acciones voluntarias que infringen normas organizativas importantes y ponen en peligro el bienestar de la entidad o de sus miembros.

Es crucial prestar mucha atención a estos comportamientos porque pueden ser perjudiciales y suelen estar asociados a la pérdida de tiempo. (Murphy, 1989).

En base a lo que definen los autores citados anteriormente como comportamientos contraproducentes se pueden tomar como indicadores para medir dichos comportamientos los siguientes: negatividad, cometer errores de manera intencional y acciones que perjudican a los compañeros o superiores.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- A. **Incentivos laborales:** Un incentivo laboral es una recompensa, ya sea material o inmaterial, que se ofrece a las personas como una forma de motivarlas a unirse a una organización y, una vez dentro de ella, a contribuir con su tiempo, esfuerzo y otros recursos (Chiavenato, 2010).

- B. **Contribución:** Las contribuciones son los pagos o aportes que cada individuo realiza a la organización a la que pertenece. Estas contribuciones pueden incluir el trabajo realizado, el esfuerzo invertido, la dedicación mostrada, la puntualidad, la persistencia, el empeño y los elogios hacia la organización, entre otros. Cada una de estas contribuciones tiene un valor de conveniencia que puede variar según la organización en particular. (Chiavenato, 2007).
- C. **Incentivos monetarios:** Son una forma de recompensa para los colaboradores en la que se les otorga un porcentaje de las ganancias obtenidas por la empresa. Este porcentaje se establece de antemano y tiene como objetivo reconocer y compensar al trabajador por las tareas que ha llevado a cabo de manera efectiva. Los incentivos monetarios se utilizan como una forma de recompensar y motivar al personal, brindándoles la oportunidad de cubrir tanto sus necesidades fundamentales como aquellas que van más allá de lo esencial. (Maldonado Alvarez, 2017).
- D. **Incentivos no monetarios:** Son recompensas que no involucran dinero en efectivo, sino estímulos que se dirigen a las necesidades personales, sociales y profesionales del empleado. Estos incentivos buscan generar una sensación de gratificación emocional en el trabajo, brindando reconocimiento, oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional, satisfacción personal, entre otros aspectos. Se puede considerar a las recompensas sociales y psicológicas asociadas al

trabajo, las oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo, así como el uso del elogio y el reconocimiento, como incentivos no monetarios (Dominguez Ortega, 2013).

- E. **Motivación:** La motivación se le puede definir como el impulso interno que experimenta una persona para emprender libremente una acción determinada (Werther & Keith, 2008). La motivación opera mediante fuerzas activas y motivadoras que se expresan a través de palabras como deseo y recelo. La persona experimenta deseos de poder y estatus, al mismo tiempo que teme el rechazo social y las amenazas a su autoestima (Chiavenato, 2007).
- F. **Necesidades:** La necesidad es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, rompe el equilibrio en el individuo, creando una sensación de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Esto lleva al individuo a realizar acciones o comportamientos que buscan aliviar esa tensión y restablecer el equilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio (Chiavenato, 2007).
- G. **Desempeño laboral:** El desempeño laboral son los resultados que se obtiene a partir del conjunto de conductas medibles ejecutadas, con el fin de alcanzar el cumplimiento de las metas de la empresa (Escobedo Garcia & Quiñones Florin, 2020).

- H. **Evaluación de desempeño:** Es un proceso sistemático para evaluar cómo cada individuo se desenvuelve en su puesto actual y evaluar su potencial de crecimiento y desarrollo futuro. (Chiavenato, 2007).
- I. **Desempeño de tareas:** El desempeño de tareas abarca las habilidades técnicas necesarias para tener un rendimiento exitoso en el puesto de trabajo y cumplir con los objetivos.(Escobedo Garcia & Quiñones Florin, 2020).
- J. **Desempeño contextual:** El término desempeño contextual se refiere a las actitudes y comportamiento de un colaborador en el entorno laboral. (Escobedo Garcia & Quiñones Florin, 2020).
- K. **Comportamientos contraproducentes:** Son comportamiento que van en contra de los valores de la empresa y afectan de manera negativo los intereses personales y organizacionales. Se entiende que el desempeño no se limita únicamente a las habilidades técnicas o conocimientos, sino que también se valora el comportamiento y la actitud afectiva de los colaboradores como factores clave para impulsar un rendimiento superior en el ámbito laboral. (Escobedo Garcia & Quiñones Florin, 2020).

## **2.4. Sistema de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

- a) Existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe una relación significativa entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.
- b) Existe una relación significativa entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

## 2.5. Sistema de variables

**Tabla 1**

*Variable Independiente: Incentivos Laborales*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
V.I. Incentivos laborales	Para Chiavenato (2007), los incentivos laborales "Son los "pagos" realizados por la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios, etc.)." En esa misma línea, los incentivos laborales pueden ser monetarios y no monetarios (Werther & Keith, 2008)	Incentivos laborales monetarios	1. Recompensas por alcance de objetivos 2. Recompensas por desempeño excepcional 3. Recompensas por antigüedad 4. Bonos de equipo	Likert
		Incentivos laborales no monetarios	1. Beneficios preferenciales 2. Reconocimientos 3. Formación y desarrollo profesional 4. Condiciones laborales	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Variable dependiente: Desempeño laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
V.D. Desempeño laboral	Para Koopmans (2019), el desempeño laboral "Es un constructo que comprende comportamientos bajo el control de los trabajadores que contribuyen a las metas organizacionales. Es un conjunto de comportamientos, no las variables que determinan estos comportamientos o sus resultados." El desempeño laboral que tenga cada uno de sus trabajadores llega a ser un factor crítico y se puede evaluar en tres dimensiones: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes.	Desempeño de tareas  Desempeño contextual  Comportamientos contraproducentes	1. Orientación a resultados 2. Priorización del trabajo 3. Eficiencia laboral  1. Iniciativa 2. Tareas laborales desafiantes 3. Actualización de conocimientos 4. Soluciones creativas  1. Negatividad 2. Cometer errores de manera intencional 3. Acciones que perjudican a los compañeros o superiores	Likert

Fuente: Elaboración propia

### **III. Capítulo III: Metodología**

#### **3.1. Tipo de investigación**

De acuerdo al propósito de la investigación a realizar, esta es de tipo básica o pura, debido a que la misma está diseñada a disponer de conocimiento sobre la relación entre los Incentivos Laborales y el Desempeño Laboral de la los representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad de Tacna por medio de la recolección de datos.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptiva-relacional pues pretende establecer en qué medida se relacionan las variables: incentivos laborales y desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad de Tacna, en un momento determinado.

#### **3.3. Diseño de investigación**

El trabajo de investigación es de diseño no experimental y de corte transversal, debido a que se busca recolectar información a través de la aplicación de un cuestionario a los de los representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad Tacna.

#### **3.4. Población y muestra**

##### **3.4.1. Población**

La población objetiva estará conformada por 22 colaboradores, que tienen el puesto de representantes financieros en el banco Interbank de la ciudad de Tacna.

### **3.4.2. Muestra**

Dado que el tamaño de la población objetivo no es grande se tomará el total de la misma la cual esta conforma por 22 representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna.

## **3.5. Técnicas de recolección de datos**

### **3.5.1. Técnicas**

Para la presente investigación se toma en consideración información primaria, a través de la técnica de la encuesta.

### **3.5.2. Instrumentos**

Para efectos de la presente investigación se utilizará como instrumento un cuestionario que estará diseñado con el fin de obtener información de las variables de estudio, Incentivos Laborales y Desempeño Laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna.

De igual manera para la elaboración del cuestionario y la obtención de los resultados esperados en los objetivos y las hipótesis, vamos a utilizar la Escala de Likert.

**Figura 1***Escala de Likert*

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

**3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos de las variables "Incentivos Laborales" y "Desempeño Laboral", se utilizará el software estadístico IBM SPSS.

Con relación al procesamiento de la información se usará la técnica estadística descriptiva que generará tablas de frecuencia, cálculos de medida aritmética y derivación estándar, también se tomará en cuenta la estadística inferencial para poder comprobar la hipótesis de la tesis.

La confiabilidad del instrumento se evaluará aplicando el coeficiente de Alpha de Cronbach.

Debido a que la muestra es menor a 50 casos; se aplicará el estadístico Shapiro - Wilk, para definir la normalidad de las dos dimensiones involucradas en esta investigación. Además, se hará uso de la estadística inferencial, para la comprobación de hipótesis, aplicando el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

### **3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación**

#### **3.7.1. Validación**

Los instrumentos utilizados cuentan con validez de contenido, establecida por el juicio de expertos; dichas validaciones se encuentran en el Anexo 3.

#### **3.7.2. Confiabilidad del instrumento**

Con el fin de determinar la confiabilidad del instrumento se realiza el análisis utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite conocer la fiabilidad de una escala; dicha prueba cuenta con valores de 0 a 1; donde los más cercanos a 1 muestran una consistencia adecuada de los ítems y de acuerdo a algunos autores, debe ser mayor a 0,7 en ciencias sociales. En ese sentido, todas las dimensiones contaron con la consistencia interna adecuada (Abad, Garrido, & Olea, 2006).

Se partirá de un análisis general, en donde se evaluó 22 encuestas, tomando en cuenta los dos constructos propuestos en la investigación; que son: Incentivos Laborales y Desempeño Laboral.

**Tabla 3***Alfa de Cronbach*

Variables/Dimensiones	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Incentivos Laborales	0.823	15
Incentivos monetarios	0.799	8
Incentivos no monetarios	0.871	7
Desempeño Laboral	0.825	11
Desempeño de tareas	0.855	4
Desempeño contextual	0.834	4
Comportamientos contraproducentes	0.794	3

Nota: La tabla muestra el coeficiente alfa de Cronbach aplicado a las variables independiente y dependiente.

**3.7.3. Escala de valoración de las variables**

Se consideró tres niveles para cada una de las variables propuestas en la presente investigación; necesarias para determinar los niveles que desarrollan los incentivos laborales y el desempeño laboral.

**Tabla 4***Escala de valoración de incentivos laborales y desempeño laboral*

<b>Variable/dimensiones</b>	<b>Nivel</b>
Incentivos laborales	Bajo
	Medio
	Alto
Incentivos monetarios	Bajo
	Medio
	Alto
Incentivos no monetarios	Bajo
	Medio
	Alto
Desempeño laboral	Bajo
	Medio
	Alto
Desempeño de tareas	Bajo
	Medio
	Alto
Desempeño contextual	Bajo
	Medio
	Alto
Comportamientos contraproducentes	Bajo
	Medio
	Alto

Nota: La tabla muestra la escala de valoración de las variables y dimensiones

## IV. Capitulo IV: Resultados y discusión

### 4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Para obtener los resultados de esta investigación, se obtuvieron los datos por medio de una encuesta realizada en Google Forms, dirigida a 22 personas; en dicha encuesta se consultó la opinión de los representantes financieros del Banco Interbank de Tacna, acerca de sus incentivos laborales y su desempeño laboral.

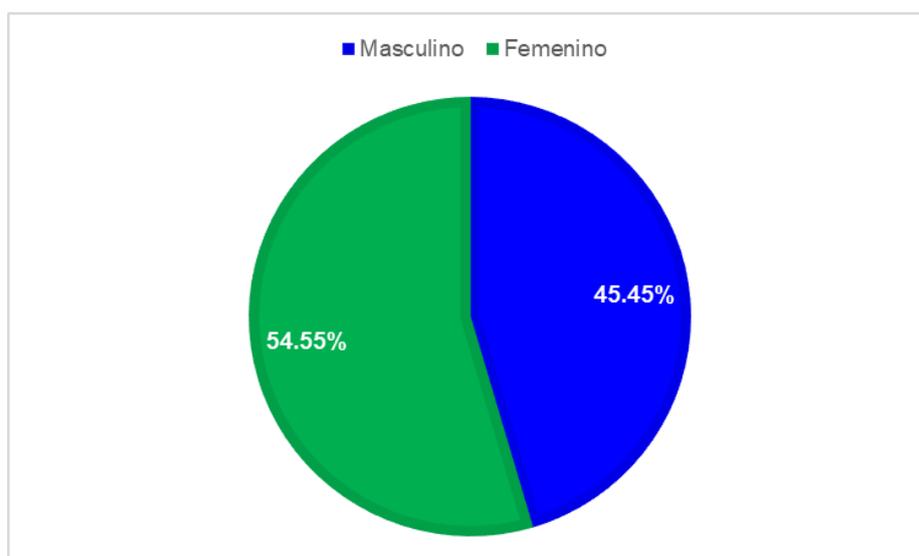
Estos datos han sido exportados a Microsoft Excel, y posteriormente analizados en el software estadístico IBM SPSS.

### 4.2. Presentación de resultados

#### 4.2.1. Resultados generales

##### *Figura 2*

*Distribución de representantes financiero del Banco Interbank según sexo*

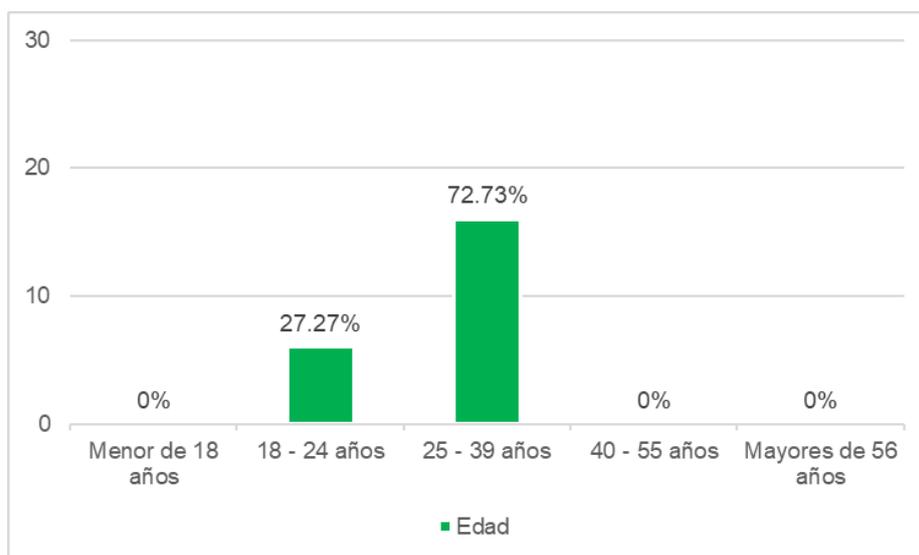


Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 2, se observa que, del total de 22 representantes financieros, el 54.55% personas encuestadas son del sexo femenino, mientras que el resto que representa el 45.45% son del sexo masculino.

### **Figura 3**

*Distribución de representantes financiero del Banco Interbank según edad*



Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 3, se observa que, del total de 22 representantes financieros, el 72.73% personas encuestadas indican que sus edades varían entre 25 – 39 años, mientras que el resto que representa el 27.27% indican que sus edades varían entre 18 – 24 años.

## 4.2.2. Resultados de los Incentivos Laborales

### Análisis de la Dimensión Incentivos laborales monetarios

**Tabla 5**

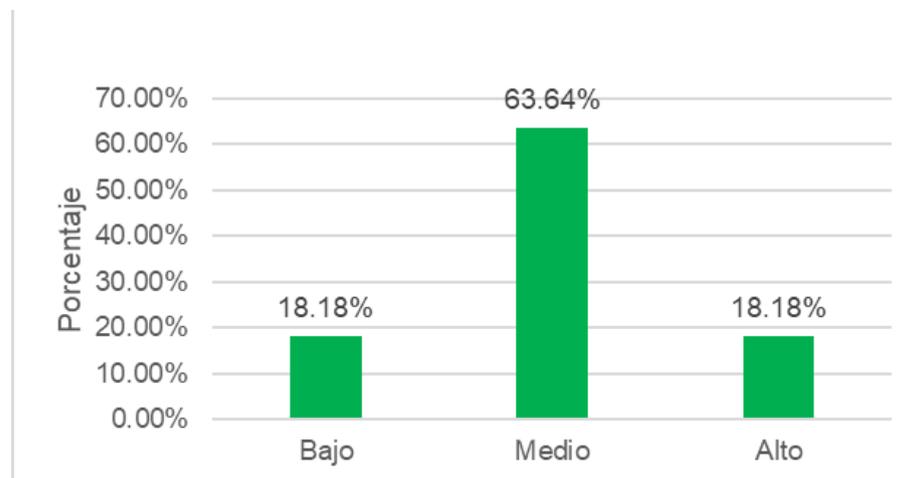
*Resultados por ítems de Incentivos laborales monetarios*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
P1	9.09%	9.09%	40.91%	22.73%	18.18%
P2	0.00%	9.09%	36.36%	22.73%	31.82%
P3	9.09%	18.18%	36.36%	22.73%	13.64%
P4	18.18%	22.73%	18.18%	27.27%	13.64%
P5	0.00%	22.73%	31.82%	31.82%	13.64%
P6	4.55%	4.55%	22.73%	50.00%	18.18%
P7	45.45%	13.64%	18.18%	9.09%	13.64%
P8	50.00%	4.55%	31.82%	9.09%	4.55%

Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Tabla 5, se observan los resultados porcentuales de los indicadores correspondientes a la Dimensión Incentivos Laborales Monetarios. Los ocho ítems indican que gran parte de los encuestados se encuentran en un nivel medio.

El ítem mejor valorado es el sexto, donde el 50,00% de los encuestados están de acuerdo de que el equipo de trabajo recibe una recompensa monetaria adecuada al cumplirse los objetivos mensuales o trimestrales para ser gastada entre todos. Luego le sigue el quinto, donde el 31.82% de los encuestados están de acuerdo de que los colaboradores reciben individualmente una recompensa monetaria adecuada cuando se cumplen los objetivos. Y el ítem menos valorado, fue el octavo, donde el 50.00% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que los colaboradores reciben un aumento salarial adecuado al cumplir cierta cantidad de años.

**Figura 4***Dimensión Incentivos laborales monetarios*

Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 4, en la dimensión incentivos laborales monetarios, se observa que, del total de 22 representantes financieros encuestados, el 63.64% se encuentra en un nivel medio, el 18.18% en un nivel alto, mientras que el resto que representa el 18.18% en un nivel bajo.

**Análisis de la Dimensión Incentivos laborales no monetarios****Tabla 6***Resultados por ítems de Incentivos laborales no monetarios*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
P9	4.55%	4.55%	13.64%	40.91%	36.36%
P10	0.00%	0.00%	22.73%	45.45%	31.82%
P11	0.00%	4.55%	13.64%	31.82%	50.00%
P12	0.00%	0.00%	18.18%	31.82%	50.00%
P13	0.00%	4.55%	9.09%	45.45%	40.91%
P14	0.00%	4.55%	18.18%	45.45%	31.82%
P15	0.00%	0.00%	13.64%	59.09%	27.27%

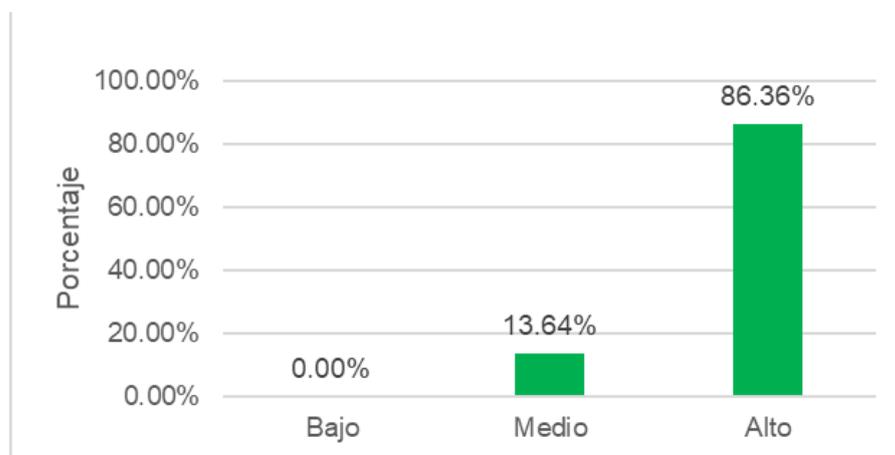
Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Tabla 6, se observan los resultados porcentuales de los indicadores correspondientes a la Dimensión Incentivos Laborales No Monetarios. Los siete ítems indican que gran parte de los encuestados se encuentran en un nivel alto.

El ítem mejor valorado es el séptimo, donde el 59.09% de los encuestados están de acuerdo de que la empresa se preocupa por adecuar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos. Luego le sigue el cuarto, donde el 50.00% de los encuestados están totalmente de acuerdo de que los colaboradores que son reconocidos públicamente por su desempeño excepcional reciben algún premio (regalos, certificados de reconocimiento, viajes, etc.). Y el ítem menos valorado, fue el segundo, donde el 22.73% de los encuestados están indecisos con que los colaboradores reciben beneficios preferenciales en los productos o servicios que otras empresas vinculadas al banco ofrecen (seguros, restaurants, farmacias, etc.).

### **Figura 5**

#### *Dimensión Incentivos laborales no monetarios*



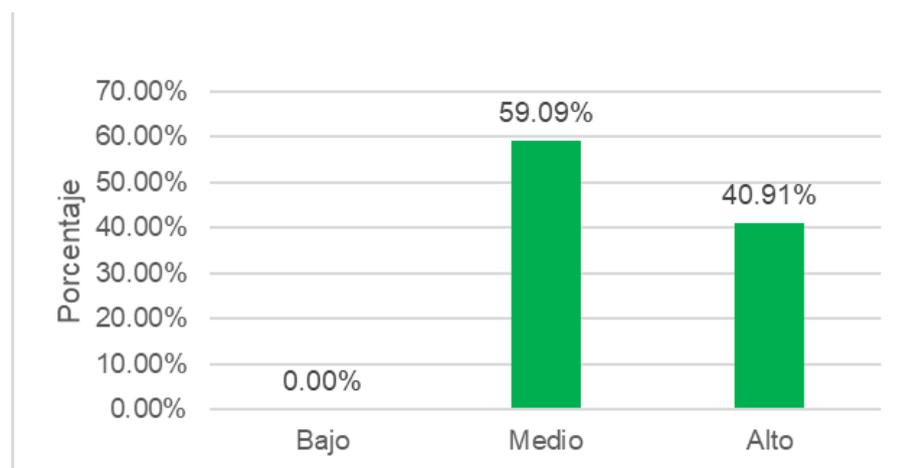
Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 5, en la dimensión incentivos laborales no monetarios, se observa que, del total de 22 representantes financieros encuestados, el 86.36% se encuentra en un nivel alto, el 13.64% en un nivel medio, mientras que el 0.00% se encuentra en un nivel bajo.

### **Análisis General de la Variable Incentivos Laborales**

**Figura 6**

*Variable Incentivos laborales*



Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 6, la variable incentivos laborales, se observa que, del total de 22 representantes financieros encuestados, el 59.09% se encuentra en un nivel medio, el 40.91% en un nivel alto, mientras que el 0.00% se encuentra en un nivel bajo.

### 4.2.3. Resultados del Desempeño Laboral

#### Análisis de la Dimensión Desempeño de Tareas

**Tabla 7**

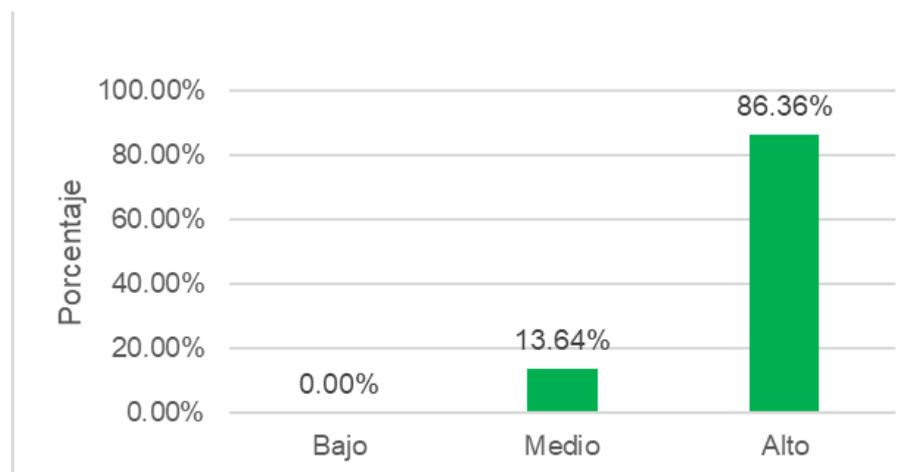
*Resultados por ítems de Desempeño de Tareas*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
P16	0.00%	0.00%	18.18%	50.00%	31.82%
P17	0.00%	0.00%	22.73%	36.36%	40.91%
P18	0.00%	0.00%	27.27%	36.36%	36.36%
P19	0.00%	0.00%	31.82%	40.91%	27.27%

Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Tabla 7, se observan los resultados porcentuales de los indicadores correspondientes a la Dimensión Desempeño de Tareas. Los cuatro ítems indican que gran parte de los encuestados se encuentran en un nivel alto.

El ítem mejor valorado es el primero, donde el 50.00% de los encuestados están de acuerdo de que realizan el cumplimiento de sus funciones siempre pensando en los resultados que deben conseguir individualmente. Luego le sigue el segundo, donde el 40.91% de los encuestados están totalmente de acuerdo de que realizan el cumplimiento de sus funciones siempre pensando en los resultados que su equipo o área de trabajo debe conseguir. Y el ítem menos valorado, fue el cuarto, donde el 31.82% de los encuestados están indecisos con respecto a si logran cumplir los objetivos asignados en un plazo menor al establecido, utilizando de manera óptima los recursos disponibles.

**Figura 7***Dimensión Desempeño de Tareas*

Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 7, en la dimensión desempeño de tarea, se observa que, del total de 22 representantes financieros encuestados, el 86.36% se encuentra en un nivel alto, el 13.64% en un nivel medio, mientras que el 0.00% se encuentra en un nivel bajo.

**Análisis de la Dimensión Desempeño Contextual****Tabla 8***Resultados por ítems de Desempeño Contextual*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
P20	0.00%	0.00%	22.73%	59.09%	18.18%
P21	0.00%	0.00%	31.82%	45.45%	22.73%
P22	0.00%	0.00%	22.73%	36.36%	40.91%
P23	0.00%	0.00%	18.18%	50.00%	31.82%

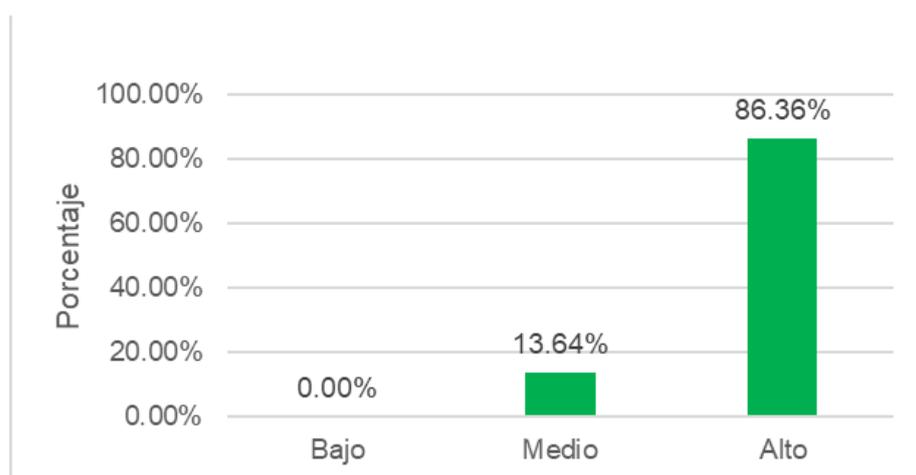
Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Tabla 8, se observan los resultados porcentuales de los indicadores correspondientes a la Dimensión Desempeño Contextual. Los cuatro ítems indican que gran parte de los encuestados se encuentran en un nivel alto.

El ítem mejor valorado es el primero, donde el 59.09% de los encuestados están de acuerdo de que cuando finalizan con el trabajo asignado, comienzan nuevas tareas de manera espontánea. Luego le sigue el cuarto, donde el 50.00% de los encuestados están de acuerdo de que se le suelen ocurrir soluciones creativas frente a los nuevos problemas que se les presenta. Y el ítem menos valorado, fue el segundo, donde el 31.82% de los encuestados están indecisos con respecto a si se encuentran constantemente en la búsqueda de tareas desafiantes de forma espontánea.

### ***Figura 8***

#### *Dimensión Desempeño Contextual*



Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 8, en la dimensión desempeño contextual, se observa que, del total de 22 representantes financieros encuestados, el 86.36% se encuentra en un nivel alto, el 13.64% en un nivel medio, mientras que el 0.00% se encuentra en un nivel bajo.

### **Análisis de la Dimensión Comportamientos Contraproducentes**

***Tabla 9***

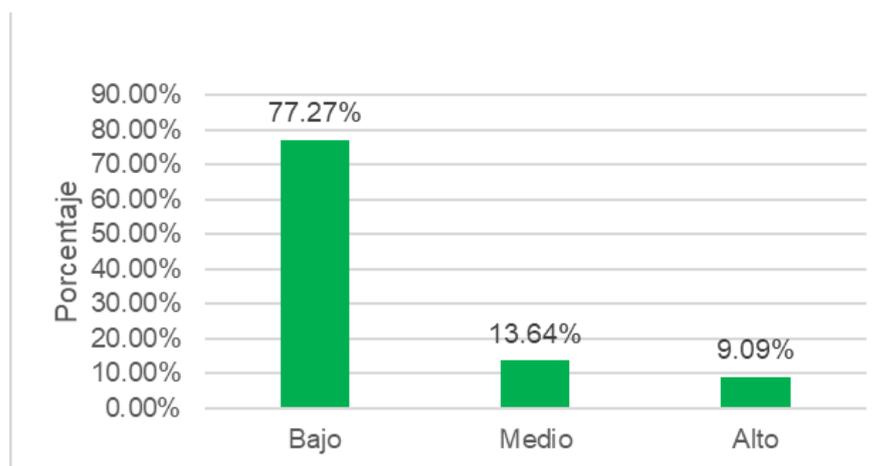
*Resultados por ítems de Comportamientos Contraproducente*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
P24	22.73%	27.27%	27.27%	22.73%	0.00%
P25	68.18%	4.55%	13.64%	9.09%	4.55%
P26	68.18%	9.09%	9.09%	13.64%	0.00%

Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Tabla 9, se observan los resultados porcentuales de los indicadores correspondientes a la Dimensión Comportamientos Contraproducentes. Los tres ítems indican que gran parte de los encuestados se encuentran en un nivel medio.

El ítem con mayor puntaje es el primero, donde el 22.73% de los encuestados están de acuerdo de que muestran una actitud incómoda mientras realizan las tareas o funciones asignadas a su puesto de trabajo. Y los ítems con menor puntaje, fueron el segundo y el tercero, donde el 68.18% de los encuestados están totalmente en desacuerdo de que a menudo realizan las tareas asignadas de manera inapropiada, a pesar de conocer tanto la dinámica de trabajo como los procedimientos necesarios para completarlas con éxito y de que en algunas ocasiones han demostrado comportamientos inapropiados.

**Figura 9***Dimensión Comportamientos Contraproducentes*

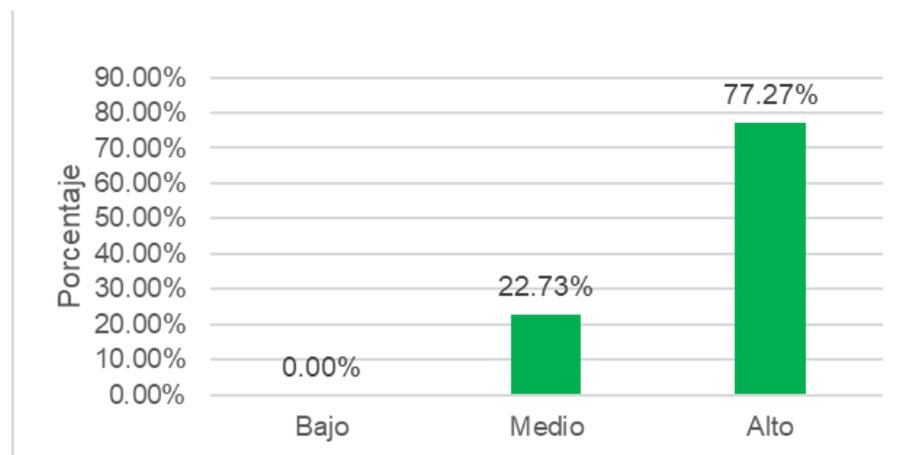
Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 9, en la dimensión comportamientos contraproducentes, se observa que, del total de 22 representantes financieros encuestados, el 77.27% se encuentra en un nivel bajo, el 13.64% en un nivel medio, mientras que el 9.09% se encuentra en un nivel alto.

## Análisis General de la Variable Desempeño Laboral

**Figura 10**

*Dimensión Desempeño Laboral*



Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la Figura 10, en la variable desempeño laboral, se observa que, del total de 22 representantes financieros encuestados, el 77.27% se encuentra en un nivel alto, el 22.73% en un nivel medio, mientras que el 0.00% se encuentra en un nivel bajo.

### 4.3. Contraste de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de normalidad

El estadístico Shapiro – Wilk es utilizado para poder definir la normalidad de las dimensiones involucradas en el presente estudio.

De los resultados se puede observar que se presenta una significancia de 0,000, que debido a que es inferior a 0.05, indicando que no hay normalidad: por lo que aplicaremos estadísticos no paramétricos, siendo aplicable para esta investigación la prueba de Rho Spearman.

**Tabla 10**

*Shapiro – Wilk*

Variables/Dimensiones	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Incentivos laborales	.628	22	.000
Incentivos monetarios	.775	22	.000
Incentivos no monetarios	.412	22	.000
Desempeño Laboral	.522	22	.000
Desempeño de tareas	.412	22	.000
Desempeño contextual	.412	22	.000
Comportamientos contraproducentes	.551	22	.000

Nota: tomado de los resultados del SPSS

#### **4.3.2. Verificación de Hipótesis Específicas**

##### **Primera Hipótesis Específica**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 11**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Incentivos Monetarios y el Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Incentivos monetarios	Coefficiente de correlación	.000
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	22

Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la tabla 11, se presenta un p-valor equivalente a 1.000, valor mayor a la significancia ( $\text{sig}=0.05$ ) por tanto, con un 95% de confianza se acepta la hipótesis nula y se establece que: No existe una relación significativa entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023. También se halló un coeficiente de correlación de 0,000 que quiere decir una correlación muy débil o casi inexistente (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

### **Segunda Hipótesis Especifica**

$H_0$ : No existe una relación significativa entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 12**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Incentivos No Monetarios y el Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Incentivos no monetarios	Coefficiente de correlación	.733**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	22

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la tabla 12, se presenta un p-valor equivalente a 0.000, valor menor a la significancia ( $\text{sig}=0.05$ ) por tanto, con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula y se establece que: Existe una relación significativa entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023. También se halló un coeficiente de correlación de 0.733 que quiere decir una correlación positiva alta (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### **4.3.3. Verificación de Hipótesis General**

H0: No existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

H1: Existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 13**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre los Incentivos Laborales y el Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	.451*
		Sig. (bilateral)	0.035
		N	22

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

Nota: tomado de los resultados del SPSS

En la tabla 13, se presenta un p-valor equivalente a 0.035, valor menor a la significancia (sig=0.05) por tanto, con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula y se establece que: Existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023. También se halló un coeficiente de

correlación de 0.451 que quiere decir una correlación positiva moderada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### **4.4. Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos en la presente investigación se consideran fiables ya que se utilizó un cuestionario que tuvo la validación de tres expertos y posteriormente se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; llevándonos así a tener certeza en sus resultados.

Con relación a los resultados, se halló que el 59.09% de encuestados considera que los Incentivos Laborales tienen un nivel medio, mientras que el 77.27% de encuestados considera que el Desempeño Laboral tiene un nivel alto. A la vez, con un p-valor equivalente a 0.035, valor menor a la significancia ( $\text{sig}=0.05$ ) se establece que existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023. Y en el caso del coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.451 interpretándose también como una correlación positiva moderada según Hernández et al. (2014).

Los resultados de la presente investigación, guardan concordancia con la investigación de Cabanillas Morales (2018) quien desarrolló la tesis titulada: "Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del Área de Cobranza, de la Empresa Financiera "Mi Banco"; Cajamarca, 2018" y tuvo como resultado que existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el rendimiento de los

colaboradores del área de cobranzas de la empresa mi Banco aumentando su productividad y eficiencia al cumplir con sus metas asignadas.

Con respecto a las dimensiones de la variable Incentivos Laborales, se puede ver que los Incentivos laborales no monetarios se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral al obtener un p-valor equivalente a 0.000, valor menor a la significancia ( $\text{sig}=0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.733 interpretándose como una correlación positiva alta según Hernández et al. (2014). Por otra parte, se obtuvo que los Incentivos laborales monetarios no se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral al obtener un p-valor equivalente a 1.000 valor mayor a la significancia ( $\text{sig}=0.05$ ), dicho resultado también se pudo ver en la investigación de Garcia More (2022) quien desarrollo la tesis titulada: "Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020" donde se concluyó que los incentivos económicos no tienen una correlación significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

### Primera

Como principal conclusión, se obtuvo que existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023 (p-valor = 0.000). Esta correlación es positiva moderada ( $\rho = 0.451$ ). Esto quiere decir que, si los incentivos laborales son adecuados habrá un mejor desempeño laboral por parte de los representantes financieros.

### Segunda

Con respecto al primer objetivo específico, se obtuvo que no existe una relación significativa entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023 (p-valor=1.000). Esta correlación es muy débil o casi inexistente ( $\rho = 0.000$ ). Los resultados muestran que el 63.64% de encuestados considera que los incentivos laborales monetarios tienen un nivel medio y un 77.27% considera que el desempeño laboral tiene un nivel alto; esto significa que, a pesar de que los incentivos laborales monetarios, como las recompensas por alcanzar objetivos, las recompensas por desempeño excepcional y los bonos de equipo, no sean tan atractivos, el desempeño laboral de los representantes financieros es alto.

### Tercera

Con respecto al segundo objetivo específico, se obtuvo que existe una relación significativa entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023 ( $p$ -valor=0.000). Esta correlación es positiva alta ( $\rho = 0.733$ ). Los resultados muestran que el 86.36% de encuestados considera que los incentivos laborales no monetarios tienen un nivel alto; esto significa que los beneficios preferenciales, la formación profesional y los reconocimientos por sus logros son considerados de gran valor para los colaboradores.

### Cuarta

Con respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral; desempeño de tareas y desempeño contextual; los resultados muestran que el 86.36% de encuestados considera que el desempeño de tareas al igual que el desempeño contextual tienen un nivel alto. Esto quiere decir que, con respecto a su desempeño de tareas, los colaboradores se desempeñan con una adecuada orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral. De igual manera, con respecto a su desempeño contextual, los colaboradores se desempeñan con iniciativa, buscando tareas desafiantes, actualizando sus conocimientos sobre las funciones que desempeñan y buscando soluciones creativas a los problemas que se presenten.

### Quinta

Con respecto a la dimensión de la variable desempeño laboral; los comportamientos contraproducentes, los resultados muestran que el 77.27% de los encuestados considera que los comportamientos contraproducentes tienen un nivel bajo. Esto quiere decir, que los colaboradores no suelen cometer errores intencionalmente o acciones que perjudiquen a sus compañeros de trabajo. Sin embargo, se pudo ver un 22.73% de los encuestados estuvieron de acuerdo en mostrar una actitud incómoda mientras realizan las tareas o funciones asignadas al puesto de trabajo, esto quiere decir que hay una buena parte de trabajadores que no se sienten cómodos con las funciones que realizan.

## RECOMENDACIONES

### Primera

El Banco Interbank de la ciudad de Tacna a fin de mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores debe tomar en consideración el mantener un adecuado sistema de incentivos laborales. Estableciendo criterios objetivos y medibles para la asignación de los mismos, de manera que los representantes financieros comprendan claramente cómo se les recompensará por su desempeño. De igual manera es importante realizar revisiones regulares del sistema de incentivos para evaluar su efectividad y realizar ajustes necesarios. Esto permitirá adaptarse a los cambios en el entorno laboral y asegurarse de que los incentivos sigan siendo relevantes y atractivos para los representantes financieros.

### Segunda

Aunque no se haya encontrado una correlación significativa entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral, es importante que el Banco Interbank de la ciudad de Tacna realice evaluaciones periódicas para verificar la efectividad de los incentivos laborales monetarios. Esto permitirá ajustar y mejorar continuamente las prácticas de incentivos según las necesidades y preferencias de los representantes financieros. Asimismo, en dichas evaluaciones periódicas se recomienda entrevistar a los colaboradores para conocer si los incentivos monetarios que se están aplicando son percibidos como positivos por ellos.

### Tercera

Se recomienda que el Banco Interbank de la ciudad de Tacna potencie los incentivos laborales no monetarios a través de la implementación de programas de reconocimiento más amplios y diversos para los colaboradores. Además de los reconocimientos individuales, centrarse en: programas de reconocimiento grupal o por equipos, reconocimientos basados en resultados destacados, reconocimientos públicos a través de boletines internos. Esto ayudará a motivar y celebrar los logros de los colaboradores de manera significativa. Además, a raíz de que los beneficios preferenciales no han tenido una opinión tan positiva como otros incentivos no monetarios, se recomienda considerar la inclusión de nuevos beneficios preferenciales para los trabajadores, los cuales se alineen con las necesidades y expectativas de los mismos, como programas de bienestar emocional, asesoramiento financiero, programas de conciliación laboral y personal, entre otros.

### Cuarta

Aunque los representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad de Tacna muestran un alto desempeño en tareas y contexto, es importante continuar invirtiendo en su desarrollo profesional. Se recomienda ofrecer programas de capacitación focalizados en áreas específicas relevantes para su trabajo, como actualización de conocimientos técnicos, desarrollo de habilidades de resolución de problemas o cursos especializados en su campo. Esto ayudará a mantener su nivel de desempeño alto y aumentar la eficiencia la cual no es considerada como la más alta de acuerdo a los resultados. Además, se recomienda seguir fomentando una

cultura organizacional que promueva la iniciativa y la creatividad en el desempeño de tareas y contextos laborales. Se pueden establecer más espacios y canales de comunicación para que los colaboradores puedan proponer ideas, sugerir mejoras y compartir soluciones creativas a los problemas que enfrenten.

#### Quinta

Ante la evidencia de que un porcentaje de representantes financieros del Banco Interbank de la ciudad de Tacna no se siente cómodo con las funciones asignadas, se recomienda llevar a cabo evaluaciones periódicas de la carga de trabajo y las responsabilidades asociadas a cada puesto. Identificar aquellos aspectos que generan malestar o incomodidad y buscar posibles ajustes que permitan mejorar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores. Esto puede implicar redistribuir tareas, brindar apoyo adicional cuando sea necesario o considerar reasignaciones internas que se ajusten mejor a las habilidades y preferencias de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, F., Garrido, J., & Olea, J. P. (2006). *Introducción a la Psicometría, Teoría Clásica de los Tests y Teoría de la Respuesta al Ítem*.
- Aguiar Medina, M., Pérez Dominguez, F., & Madriz Rodríguez, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Universidad de Carabobo - Actualidad y Nuevas Tendencias*, vol. III, núm. 9, 33-48.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de recursos (14ª ed)*. Cengage Learning Editores, S.A.
- Bricio Samaniego, K., Calle Mejía, J., & Zambrano Paladines, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4), 103-109.
- Cabanillas Morales, F., & Leyva Bolaños, E. (2018). *Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del Área de Cobranza, de la Empresa Financiera "Mi Banco"; Cajamarca, 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/832>
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). *A theory of performance*. In N. Schmitt & W. C. Borman. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). La modelización y evaluación del desempeño laboral. *Revisión Anual de Psicología Organizacional y Comportamiento Organizacional*, 2, 47-74.
- Chaiña Quispemayta, M. E. (2022). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Tacna]*. Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2252>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano (3ª ed)*. McGraw-Hill.

- Cook, A. L. (2010). *Job satisfaction and job performance: is the relationship spurious?* [(Doctoral dissertation, Texas A & M University)]. Texas A & M University.
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. C., Palomino Quispe, J. F., & Zapana Diaz, D. (2021). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Universidad y Sociedad*, 576-583.
- Dominguez Ortega, T. O. (2013). *Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (Estudio realizado en restaurantes casa museo de la zona 3 de Quezaltenango)* [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Universidad Rafael Landívar.
- Escobedo Garcia, C. L., & Quiñones Florin, M. M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. PUCP: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>
- Estela Ramos, C. G. (2021). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en Cercado de Lima 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/85520ec7-8501-451b-8ba2-7f604c138f00>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del Rendimiento Laboral. *Buenos Aires: Teseo*.
- Garcia More, S. M. (2022). *Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2602>
- Gelvez, Y. (2015). *Incentivos laborales como impulso motivacional aplicados a los colaboradores de la empresa distribuidora del Ramo Quincallero, Valencia, Estado Carabobo* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Carabobo]. Universidad de Carabobo, Valencia, Estado de Carabobo, Venezuela.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hinojosa Huaracallo, L. P. (2018). *Influencia de los incentivos laborales del CAFAE en la eficiencia de los trabajadores administrativos de la UNJBG Tacna, año 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3647>
- Koopmans, L., Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., & Fernández-del-Río, E. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 196. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622019000300006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000300006)
- Langton, N., Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Fundamentals of organizational behaviour*. Ottawa: Pearson Education Canada.
- Maldonado Alvarez, S. E. (2017). Incentivos Monetarios y Motivación Laboral (Estudio realizado con colaboradores del área de ventas de empresa productora y distribuidora de bebidas carbonatadas con sede en Quetzaltenango). *Universidad Rafael Ladívar*. Quetzaltenango.
- Motowidlo, S. (2003). Job performance. *Handbook of psychology: industrial and organizational*, 12, 39-53.
- Murphy, K. (1989). Dimensions of Job Performance. In: Dillon, R.F. and Pelligrino, J.W., Eds. *Testing: Theoretical and Applied Perspectives*.
- Ruiz Otero, E., Gago García, L., García Leal, C., & Lopez Barra, S. (2013). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. McGraw-Hill.
- Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behaviours: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (Marzo de 2023). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/empresas-bancarias>
- Werther, W. B., & Keith, D. (2008). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano (6ª ed)*. McGraw-Hill.

Yang, H. (2008). Efficiency Wages and Subjective Performance Pay. *Economic Inquiry*, 179-196.

## APÉNDICE

## Apéndice A: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/Indicadores
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.</p>	<p><b>V.1. Incentivos Laborales</b></p>	<p><b><u>Incentivos laborales monetarios</u></b></p> <p>Recompensas por alcance de objetivos Recompensas por desempeño excepcional Recompensas por antigüedad del trabajador Bonos de equipo</p> <p><b><u>Incentivos laborales no monetarios</u></b></p> <p>Beneficios preferenciales Reconocimientos Formación y desarrollo profesional Condiciones laborales</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.</p> <p>b) Determinar la relación entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) Existe una relación significativa entre los incentivos laborales monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.</p> <p>b) Existe una relación significativa entre los incentivos laborales no monetarios y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.</p>		<p><b>V.2. Desempeño Laboral</b></p>
<b>Método y Diseño</b>		<b>Población y Muestra</b>		<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica - Pura</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva - Relacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, Transversal</p>		<p><b>Población:</b> 20 colaboradores del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.</p> <p><b>Muestra:</b> No corresponde</p>		<p><b>Método:</b> Descriptiva-Relacional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Tratamiento estadístico:</b> Rho de Spearman</p>

## Apéndice B: Cuestionario

Objetivo: El siguiente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información para conocer sobre: Los incentivos laborales y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco Interbank de la ciudad de Tacna, 2023.

Agradecemos de antemano su participación.

Instrucciones:

Estos ítems serán calificados utilizando una escala Likert de 5 puntos. Estos puntos de la escala son "Totalmente en desacuerdo" (1), "En desacuerdo" (2), "Indeciso" (3), "Indiferente" (4) "De acuerdo" (5) y "Totalmente de acuerdo". **Por favor marcar solo una opción**

DATOS GENERALES:

Género:

<b>Masculino</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Femenino</b>	<input type="checkbox"/>

Edad:

Menor de 18 años	<input type="checkbox"/>
18 - 24 años	<input type="checkbox"/>
25 - 39 años	<input type="checkbox"/>
40 - 55 años	<input type="checkbox"/>
Mayores de 56 años	<input type="checkbox"/>

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>INCENTIVOS LABORALES</b>						
<b>I.</b>	<b>DIMENSIÓN: INCENTIVOS LABORALES MONETARIOS</b>					
<b>Indicador: Recompensas por alcance de objetivos</b>						
<b>1</b>	Se otorga una recompensa monetaria adecuada por llegar a los objetivos mensuales o trimestrales que establece la empresa.	1	2	3	4	5
<b>2</b>	Los colaboradores se benefician adecuadamente de las ganancias anuales que la empresa obtiene por el cumplimiento de sus objetivos (pago de utilidades).	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Recompensas por desempeño excepcional</b>						
<b>3</b>	Se otorga una recompensa monetaria adecuada por superar los objetivos mensuales o trimestrales que establece la empresa.	1	2	3	4	5
<b>4</b>	Se otorga una recompensa monetaria adecuada por llegar a los objetivos mensuales o trimestrales que establece la empresa en tiempos más reducidos a los previstos.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Bonos de equipo</b>						
<b>5</b>	Los colaboradores reciben una recompensa monetaria adecuada al cumplirse los objetivos mensuales o trimestrales de su equipo o área de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>6</b>	El equipo de trabajo recibe una recompensa monetaria adecuada al cumplirse los objetivos mensuales o trimestrales para ser gastada entre todos.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Recompensas por antigüedad del trabajador</b>						
<b>7</b>	Se otorga una recompensa monetaria adecuada por antigüedad al cumplir una cierta cantidad de años.	1	2	3	4	5
<b>8</b>	Los colaboradores reciben un aumento salarial adecuado al cumplir cierta cantidad de años.	1	2	3	4	5

<b>II. DIMENSIÓN: INCENTIVOS LABORALES NO MONETARIOS</b>						
<b>Indicador: Beneficios preferenciales</b>						
<b>9</b>	Recibe beneficios preferenciales en los productos o servicios que la misma empresa ofrece (tasas preferenciales)	1	2	3	4	5
<b>10</b>	Recibe beneficios preferenciales en los productos o servicios que otras empresas vinculadas al banco ofrecen (seguros, restaurants, farmacias, etc.).	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Reconocimientos</b>						
<b>11</b>	A los colaboradores se les reconoce públicamente por su desempeño excepcional ya sea mensualmente, trimestralmente o anualmente.	1	2	3	4	5
<b>12</b>	Los colaboradores que son reconocidos públicamente por su desempeño excepcional reciben algún premio (regalos, certificados de reconocimiento, viajes, etc.).	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Formación y desarrollo profesional</b>						
<b>13</b>	Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar el desempeño en sus funciones.	1	2	3	4	5
<b>14</b>	La empresa fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores otorgando capacitación con institutos o universidades con las que pueda tener convenio.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Condiciones laborales</b>						
<b>15</b>	La empresa se preocupa por adecuar las condiciones físicas del área de trabajo, por medio de decoración, iluminación, adquisición de equipos modernos, etc.	1	2	3	4	5

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>I.</b>	<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
<b>Indicador: Orientación a resultados</b>						
<b>16</b>	Realiza el cumplimiento de sus funciones siempre pensando en los resultados que debe conseguir individualmente.	1	2	3	4	5
<b>17</b>	Realiza el cumplimiento de sus funciones siempre pensando en los resultados que mi equipo o área de trabajo debe conseguir.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Priorización del trabajo</b>						
<b>18</b>	Le da prioridad a las labores cruciales o urgentes frente a tareas complementarias.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Eficiencia laboral</b>						
<b>19</b>	Logra cumplir los objetivos asignados en un plazo menor al establecido, utilizando de manera óptima los recursos disponibles.	1	2	3	4	5
<b>II.</b>	<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>					
<b>Indicador: Iniciativa</b>						
<b>20</b>	Cuando finaliza con el trabajo asignado, comienza nuevas tareas de manera espontánea.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Tareas laborales desafiantes</b>						
<b>21</b>	Se encuentra constantemente en la búsqueda de tareas desafiantes de forma espontánea.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Actualización de conocimientos</b>						
<b>22</b>	Se esfuerza por mantener actualizados sus conocimientos sobre sus funciones y sobre la empresa.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Soluciones creativas</b>						
<b>23</b>	Se le suelen ocurrir soluciones creativas frente a los nuevos problemas que se presentan.	1	2	3	4	5
<b>III.</b>	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>					
<b>Indicador: Negatividad</b>						

24	Muestra una actitud incómoda mientras realiza las tareas o funciones asignadas a su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Cometer errores de manera intencional</b>						
25	A menudo realiza las tareas asignadas de manera inapropiada, a pesar de conocer tanto la dinámica de trabajo como los procedimientos necesarios para completarlas con éxito.	1	2	3	4	5
<b>Indicador: Acciones que perjudican a los compañeros o superiores</b>						
26	En algunas ocasiones ha demostrado comportamientos inapropiados, como insultar o agredir a compañeros de trabajo o superiores, o fomentar un ambiente laboral hostil.	1	2	3	4	5

## Apéndice D: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 1

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Henry Julio Flores Silva
- 1.2 Grado Académico: Magister
- 1.3 Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Nayzet Valeria Martinez Maldonado

#### II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Buena	Muy buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. COHERENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA TOTAL					27	

## III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN:

3.1 Valoración total cuantitativa: 273.2 Opinión FAVORABLE :  X

DEBE MEJORAR : \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE : \_\_\_\_\_

## 3.3 Observaciones

Es aplicable el instrumento de  
investigación.

Tacna, 20 de Junio del 2023

Firma: 

## Apéndice E: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 2

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Wilfredo Velasquez Yupanqui
- 1.2 Grado Académico: Magister
- 1.3 Profesión: Licenciado en Administración de Empresas
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Nayzet Valeria Martinez Maldonado

#### II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				

## III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN:

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_ 25 \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3 Observaciones

---

---

---

---

Tacna, 19 de junio del 2023



Firma: \_\_\_\_\_

Mag. Wilfredo Velasquez Yupanqui  
DNI 00419188

## Apéndice F: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 3

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Gerson E. Perez García

1.2 Grado Académico: Licenciado

1.3 Profesión: Ingeniero de Sistemas

1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.5 Cargo que desempeña: Docente

1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7 Autor del instrumento: Nayzet Valeria Martinez Maldonado

#### II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				

III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN:

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_ 25 \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_X\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 29 de Junio del 2023

Firma: \_\_\_\_\_



DNI: 00547477  
ORCID: 0000-0002-2619-8962