

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO - AGENCIA CANTO GRANDE, 2021 ”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Richard Emerson Palomino Fuentes

Anais Poza Huamani

Asesor:

Mg. Gisela Fernández Hurtado

Lima - Perú

2021

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Fernandez Hurtado, Gisela, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Palomino Fuentes Richard Emerson
- Poza Huamani Anais

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Relación entre las recompensas tangibles y la motivación de los colaboradores del área de negocios de la empresa MIBANCO Agencia Canto Grande 2021 para aspirar al título profesional de: *Licenciado en Administración* por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos

Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Palomino Fuentes Richard Emerson y Poza Huamani Anais para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Relación entre las recompensas tangibles y la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi banco - Agencia Canto Grande, 2021”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

## **DEDICATORIA**

A mi familia y mi querido hijo André,  
A mis padres que son motivo de lucha

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos las fuerzas y salud para lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres porque sin su apoyo y motivación no habríamos llegado hasta aquí, y a nuestros profesores por brindarnos los conocimientos necesarios para poder culminar con éxito la  
carrera

## INDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
RESUMEN .....	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1 Realidad problemática .....	12
1.2 Justificación.....	13
1.3 Antecedentes .....	14
1.4 Formulación del Problema .....	18
1.5 Objetivos .....	18
1.5.1 Objetivo General .....	18
1.5.2 Objetivos Específicos.....	19
1.6 Hipótesis.....	19
1.6.1 Hipótesis Específicos .....	19
1.7 Variables de Estudio.....	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	21
2.1 Bases Teóricas.....	21
2.2 Respecto a la Motivación.....	21
2.3 Respecto a la motivación extrínseca.....	22
2.4 Respecto a la motivación intrínseca .....	23
2.5 Respecto a las recompensas tangibles .....	25
2.6 Sistema de recompensas .....	26
2.7 Definiciones de las dimensiones de Recompensas tangibles .....	26
2.7.1 Recompensas por logros y objetivos.....	26
2.7.2 Recompensas por nivel de eficiencia .....	27
2.7.3 Recompensas Oficiales .....	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	29
3.1 Tipo de investigación .....	29
3.2 Diseño de la investigación.....	29

“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

3.3 Población, muestra y muestreo .....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	30
3.4.1 Descripción del instrumento .....	31
3.5 Análisis de confiabilidad.....	32
3.6 Análisis de datos .....	34
3.7 Procedimiento.....	34
3.8 Aspectos éticos .....	34
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
4.1 Resultados Generales.....	35
4.1.1 Caracterización de la muestra .....	35
4.1.2 Estadísticos descriptivos de las preguntas.....	35
4.2 Resultados Ligados a las Hipótesis.....	53
4.2.1 Prueba de normalidad.....	53
4.2.2 Pruebas de hipótesis.....	54
4.2.2.1 Prueba de hipótesis general .....	54
4.2.2.2 Prueba de hipótesis específica: Recompensas por cumplimiento de logros y objetivos.....	56
4.2.2.3 Prueba de hipótesis específica: Recompensas por nivel de eficiencia.....	57
4.2.2.4 Prueba de hipótesis específica: Recompensas Oficiales.....	59
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>61</b>
5.1 Discusión .....	61
5.2 Conclusiones .....	67
5.3 Recomendaciones.....	68
<b>Referencias.....</b>	<b>70</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>74</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal de Mi banco -agencia Canto Grande.....	30
Tabla 2. Escala de Likert .....	31
Tabla 3. Resumen de procesamiento de datos .....	32
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de la variable recompensas tangibles.....	32
Tabla 5. Resumen de procesamiento de datos .....	33
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la variable motivación laboral.....	33
Tabla 7. Resumen de procesamiento de datos .....	33
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad global .....	33
Tabla 9. Prueba de normalidad .....	53
Tabla 10. Correlación entre las recompensas tangibles y la motivación laboral .....	55
Tabla 11. Grado de relación según coeficiente de correlación .....	55
Tabla 12. Correlación entre las recompensas por cumplimiento de metas y objetivos y la motivación laboral. ....	56
Tabla 13. Correlación entre las recompensas por nivel de eficiencia y la motivación laboral. ....	58
Tabla 14. Correlación entre las recompensas oficiales y la motivación laboral.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquía de las necesidades.....	24
Figura 2. Género de los encuestados .....	35
Figura 3. Incentivo económico por alguna labor adicional.....	36
Figura 4. El trabajo que se realiza está conforme al sueldo que se gana .....	36
Figura 5. La entidad financiera tiene buena imagen corporativa y reputación .....	37
Figura 6. Los reconocimientos verbales son de acorde con el trabajo que se realiza .....	38
Figura 7. Los reconocimientos escritos son de acorde con el trabajo que se realiza.....	38
Figura 8. Existen reconocimientos para los colaboradores que destacan en su trabajo.....	39
Figura 9. Cuando hay una posición vacante se realiza una promoción interna.....	40
Figura 10. La empresa otorga incentivos a largo plazo a los trabajadores destacados .....	40
Figura 11. La empresa otorga incentivos a corto plazo a los trabajadores destacados .....	41
Figura 12. Existe seguridad en el puesto de trabajo .....	42
Figura 13. La empresa se preocupa por el desarrollo profesional y promoción interna.....	42
Figura 14. Existen oportunidades en la empresa para hacer línea de carrera .....	43
Figura 15. El sueldo debe estar acorde con las capacidades y competencias .....	43
Figura 16. El sueldo debería estar en función a la experiencia laboral.....	44
Figura 17. La empresa proporciona un seguro de salud y de vida.....	45
Figura 18. Se reciben beneficios como: gratificaciones, vacaciones, CTS, etc.....	45
Figura 19. Los beneficios que se perciben están de acuerdo con el trabajo.....	46
Figura 20. Se consideran que los beneficios percibidos son equitativos para todos.....	47
Figura 21. Existe algún tipo de favoritismo respecto a los beneficios otorgados en el trabajo .....	47
Figura 22. El pago de honorarios es puntual y de acuerdo al contrato.....	48
Figura 23. El sueldo está conforme con el mercado laboral actual .....	48
Figura 24. La empresa promueve talleres y actualizaciones para la dinámica del trabajo .....	49
Figura 25. La empresa promueve capacitaciones para mejorar el desempeño .....	50
Figura 26. Las capacitaciones son beneficiosas para aumentar el currículo laboral.....	50
Figura 27. La empresa promueve un ambiente agradable para trabajar .....	51
Figura 28. Existe un adecuado entrenamiento del coaching .....	51
Figura 29. Se puede acceder a un permiso de trabajo por situaciones personales .....	52
Figura 30. Se promueve un equilibrio en la vida familiar, personal y laboral .....	53

## **RESUMEN**

La presente tesis analizó la relación que existe entre las recompensas tangibles y la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO – Agencia Canto Grande 2021, para lograr demostrar esta relación se realizó un cuestionario con preguntas cerradas, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal. La población fueron los colaboradores de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande, los cuales fueron 28 trabajadores. El cuestionario fue medido con la escala de Likert y para cada variable se utilizó una prueba de confiabilidad como fue el alfa de Cronbach arrojando un resultado a nivel global de 0.900 es decir se cuenta con una confiabilidad excelente. Asimismo, aplicando el coeficiente de Pearson se obtuvo como resultado que las recompensas tangibles y la motivación laboral tienen una relación directa y positiva, estas a su vez influyen en los colaboradores.

Cabe señalar que, el sistema de reconocimientos de MI BANCO tiene formas adecuadas de incentivos como: incentivos monetarios, que es la remuneración variable por cumplimiento de metas, pero también se le recomienda implementar un sistema de recompensas mixto que incluya incentivos monetarios y no monetarios para que de esta manera se incentive una motivación intrínseca en los colaboradores y de esta manera poder ajustar el sistema de recompensas actual que tiene MI BANCO.

Palabras claves: recompensas tangibles, incentivos, motivación, satisfacción.

## **ABSTRACT**

This thesis analyzed the relationship that exists between tangible rewards and work motivation of the collaborators of the business area of the company MI BANCO - Agency Canto Grande, in order to demonstrate this relationship, a questionnaire with closed questions was carried out, the investigation had a quantitative approach, the research design was non-experimental of a cross-sectional type. The population was the collaborators of the company MI BANCO - Agency Canto Grande, which were 28 workers. The questionnaire was measured with the Likert scale and a reliability test was used for each variable, such as Cronbach's alpha, yielding a global result of 0.900, that is, it has excellent reliability. Tangible rewards and work motivation have a direct and positive relationship and these in turn influence employees.

It should be noted that MI BANCO's recognition system has appropriate forms of incentives such as: monetary incentives, which is the variable remuneration for meeting goals, but it is also recommended to implement a mixed reward system that includes monetary and non-monetary incentives for that in this way an intrinsic motivation is encouraged in the collaborators and in this way to be able to adjust the current reward system.

Keywords: tangible rewards, incentives, motivation, satisfaction.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

En pleno 2021 es de vital importancia que, una organización tome en cuenta la motivación de sus trabajadores ya que está estrechamente relacionada con su desempeño y el cumplimiento de sus metas, la forma de motivarlos desde hace mucho ha sido la entrega de incentivos tangibles, esto se ha convertido en una práctica generalizada en casi todas las empresas y que según los datos recopilados resultan motivadores para la mayoría de trabajadores ya que de esta forma satisfacen necesidades básicas y deseos a corto y largo plazo.

Para Lleyda (2017), el factor humano en una empresa nacional está mejor reconocida que hace años atrás, el famoso reconocimiento Great Place to Work o la medición que realiza MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) son bastante conocidos en el mundo de las empresas y toman muy en cuenta el principal recurso de estas, el recurso humano, uno de los pilares de donde se sostiene una organización, se dice que los programas de incentivos que una empresa implementa deberá estar ligada a la estrategia del negocio y la visión de la misma. Los empleados encuentran motivador el equilibrio entre sus propios intereses y los de las empresas, es donde el negocio marcha bien y donde ganan ambas partes. La tendencia mundial actual con la situación de pandemia ha influido en la motivación, entre el teletrabajo y la motivación de los empleados las empresas buscan maneras de poder mantener a los trabajadores incentivados a seguir cumpliendo sus metas ya sea con incentivos monetarios tangibles e intangibles.

Según Ochoa (2018) el último informe de Relevancia de la Calidad de Servicio 2018 realizado por Global Research Marketing (GRM) indica que el 67% de clientes se aleja de una empresa por la mala atención. Hoy en día, los trabajadores cumplen sus metas con el fin de obtener alguna

recompensa a cambio. Sin embargo, son muy pocos los que realizan sus funciones por motivación propia, es decir los que tienen una motivación intrínseca (automotivación). Por lo general los gerentes utilizan las recompensas para poder motivar a sus empleados sabiendo que no solo es la única manera de hacerlo si no que existen otros tipos de estrategias, que si bien es cierto pueden resultar difíciles de realizarlas como: la independencia y autonomía para la toma de decisiones, una comunicación horizontal, fomentar la creatividad, programas de sugerencias y la delegación de funciones, estas pueden generar en el empleado la persistencia, creatividad, comprensión conceptual y bienestar subjetivo para su desarrollo profesional

En este trabajo de investigación se ha tratado de plasmar las opiniones de los trabajadores y sus puntos de vista con respecto a los incentivos de la empresa, se identificó su compromiso y su motivación para lograr cumplir con las tareas encomendadas, para lograr obtener estos datos se utilizó encuestas de las cuales se obtuvo información valiosa para lograr determinar si existe una relación entre las recompensas tangibles y la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi banco, Agencia Canto Grande. 2021.

## **1.2 Justificación**

### **Justificación Teórica**

El desarrollo de la investigación tiene una justificación teórica que se basa en la relación entre las recompensas tangibles y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Mi banco, agencia canto grande 2021. Se reunirá toda la información mediante un cuestionario para nuestras variables de estudio y se buscará la relación entre las tres dimensiones de las recompensas tangibles (recompensas por cumplimientos de logros y objetivos, recompensas por nivel eficiencia y

recompensas oficiales) y la motivación laboral, con el fin de establecer estrategias de mejora en cuanto al sistema de recompensas que actualmente se maneja en la empresa.

### **Justificación Práctica**

En la presente investigación se justifica de manera práctica ya que busca obtener resultados de mejora, se propone un sistema de incentivos mixto (incentivos tangibles y no tangibles) en cuanto al sistema de recompensas que se aplican en el área de negocios de la empresa Mi banco agencia canto grande, proponer el sistema mixto y ponerlo en práctica para obtener una mejor motivación en los trabajadores.

### **Justificación Social**

Actualmente las recompensas tangibles se han convertido en un factor clave para la motivación de los trabajadores de una empresa ya que permite sacar todo el potencial de ellos a través de una retribución económica e intervienen en el desarrollo tanto personal como laboral. Si enfocamos bien un sistema de recompensas obtendremos diversos resultados por parte de los trabajadores satisfaciendo sus necesidades y el logro de los objetivos de la empresa.

## **1.3 Antecedentes**

### **Internacionales**

“Ozsoy, E. (2019). *An empirical test of Herzberg’s two-factor motivation theory*. Sakarya University, Turkey.” En un estudio realizado a trabajadores de la construcción de Tailandia se les aplicó la teoría de los dos factores de Herzberg (factores de higiene y factores de motivación) en el cual se buscaba demostrar si las afirmaciones del autor de los dos factores eran correctas, pues, bien en el resultado según menciona destaca como primer lugar el logro como factor de motivación. Por otro lado, y como factor de higiene está el salario que recibe cada empleado, el

resultado comparado con las afirmaciones de Herzberg no se cumple con exactitud, pero tiene mucha similitud. Asimismo, las percepciones que tuvo cada trabajador en el estudio dieron a conocer que no solo el dinero es el único factor motivacional, sino que más bien un desarrollo integral es muy bien percibido por los trabajadores.

“Pascual, J., & Luna, R. (2014). *La importancia del dinero en la elección laboral*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. República Dominicana.” En el estudio que realizó a 310 alumnos universitarios de la carrera de administración de empresas segmentado en un rango de edad entre los 17 y 43 años y de nacionalidades españolas, francesas y de otras nacionalidades, el objetivo de la investigación era demostrar que el dinero era un factor determinante que influye en la motivación y la percepción que tienen los distintos grupos generacionales ya que en el estudio se incluyeron a estudiantes de ciclos iniciales y ciclos finales en un rango de edades para comparar y contrastar las diferentes percepciones de lo que se espera tenga una empresa para ofrecer a sus futuros empleados, para la mayoría el tener un buen sueldo es el primer factor motivacional como concluye la investigación pero un detalle relevante es que, los de los últimos ciclos valoran más la estabilidad y los beneficios que puede ofrecer una empresa para ellos.

En una publicación realizada por el director de la carrera de ingeniería comercial “Slier, L. (2016). El dinero es el segundo elemento motivador detrás del desarrollo en el puesto de trabajo. Diario Concepción, Chile.” de la Universidad San Sebastián de Chile menciona que la línea de carrera y los niveles salariales para cada puesto deberá estar implementado en la empresa donde se utilice los incentivos tangibles para generar motivación del logro de las metas y objetivos de cada trabajador, el nivel de salarios por áreas y puestos debe ser equitativo ya que se corre el riesgo de generar insatisfacción de no existir ese equilibrio. El dinero es un factor motivador por excelencia, aunque algunos teóricos discuten si esta práctica generalizada al largo plazo termine por ser un

factor des motivante ya que no tendría una trascendencia, a pesar de ello la percepción de un trabajador cuando recibe un aumento salarial por un ascenso es un logro.

En un trabajo de investigación de “Nazario, R. (2006). *Beneficios y motivación de los empleados*. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Argentina, Argentina.” menciona que, el dinero como motivador es de importancia dentro de la empresa y no es para menos, ya sea en forma de sueldo, bonos, reconocimientos o cualquier otro beneficio económico sea de manera continua o extraordinaria el dinero es utilizado en la empresa como un símbolo universal de motivación. A pesar de ello, no es la única manera de motivar a los trabajadores de la empresa, existen un abanico de opciones motivadoras como el reconocimiento, la realización en el trabajo, los elogios, los retos, etc. estos son aprovechados por las empresas para generar un vínculo de identificación empresa – trabajador. El recurso humano es valorado y a su vez están vinculados no solo con la necesidad de ganar dinero sino con obtener respeto y poder.

## **Nacionales**

En un estudio realizado por “Rodríguez, D. (2017). *Los incentivos laborales y su influencia en el rendimiento de los colaboradores del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú sucursal la Esperanza 2016*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.” menciona de qué manera los incentivos laborales influyen en el rendimiento de los colaboradores del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú sucursal La Esperanza, 2016 indicando que las recompensas abarcan aspectos económicos y no económicos y está condicionada a la medición de un trabajo, también menciona que los incentivos es lo que induce al trabajador al logro de un objetivo trazado y que al mismo tiempo le genera una satisfacción. En sus resultados obtuvieron que los incentivos que más valorarían los trabajadores es el bono por cumplimiento, incentivos asistenciales, actividades recreativas y reconocimientos por sus logros y que estos influirían de manera positiva sobre su

rendimiento. Además de ello los trabajadores esperan que se implementen una serie de incentivos adicionales para seguir mejorando ya que actualmente su nivel de rendimiento es de nivel medio.

En una similar investigación realizada por “Arteaga, D., & Cortez, W.(2017). *Plan de incentivos y motivación laboral en los asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A. Agencia Virú – 2016*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.” Plantean determinar qué relación existe entre el plan de incentivos y la motivación laboral en los asesores del área de negocios de Mi banco Banco de la Microempresa Agencia Virú – 2016, en su investigación mencionan a los incentivos laborales, clasificándolos en incentivos económicos y cualitativos considerando como incentivos económicos a todo pago que realiza a empresa a sus trabajadores ya sean como aumentos de sueldos, bonos, primas anuales, bonificaciones, pensiones y complementos de sueldo es decir a toda retribución económica. Como parte de sus resultados obtuvieron que existe una relación directa y significativa entre sus variables, sin embargo; el plan de incentivos que se les brinda se caracteriza por la baja aprobación que tiene en los asesores de negocios haciéndolo poco motivador para ellos.

Para “Colonio, J. (2017). *Las recompensas y su relación con la motivación laboral en la empresa ANCRO SRL- sede Santa Anita, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima.” En su investigación se tiene como objetivo determinar la relación de las recompensas y la motivación laboral en la empresa ANCRO SRL obteniendo como resultado una relación significativa positiva muy fuerte, donde menciona que una adecuada aplicación de las recompensas genera mayor motivación en los trabajadores; dentro de las recompensas consideran a las monetarias y no monetarias aduciendo que son factores básicos que inducen al colaborador a trabajar en beneficio de la empresa.

“Montenegro, G. (2019). *Recompensa total y su relación con la motivación en los colaboradores del área de consultas generales en una entidad financiera; Trujillo 2019.* Universidad Privada del Norte, Cajamarca.” En su investigación tiene como objetivo determinar la recompensa total y su relación con la motivación en los colaboradores de consultas generales en una entidad financiera, donde se comprobó que la variable de recompensa influye significativamente con la motivación de los colaboradores. Clasifica a la recompensa total en tres dimensiones: las remuneraciones sustanciales o básicas, las remuneraciones basadas en el desempeño y el desarrollo del profesionalismo y clima laboral. Menciona también principales indicadores como sueldos y beneficios haciendo referencia a que el sueldo es toda remuneración que recibe el trabajador por un servicio proporcionado y que el beneficio es una compensación provista por la empresa adicional al sueldo pactado, considerando que las recompensas totales es una combinación de recompensas tanto financieras como no financieras.

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Existe relación directa entre las recompensas tangibles respecto a la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande 2021?

#### **1.5 Objetivos**

##### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar si existe relación directa entre las recompensas tangibles respecto a la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande 2021.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos en relación a la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande 2021.
- Determinar la relación entre las recompensas por nivel de eficiencia en relación a la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande 2021.
- Determinar la relación entre las recompensas oficiales en relación a la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande 2021.

### **1.6 Hipótesis**

Existe una relación directa entre las recompensas tangibles y la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande 2021.

#### **1.6.1 Hipótesis Específicos**

- Las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos se relacionan de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi banco – Agencia Canto Grande, 2021.
- Las recompensas por nivel de eficiencia se relacionan de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi banco – Agencia Canto Grande 2021.

- Las recompensas oficiales se relacionan de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi banco – Agencia Canto Grande 2021.

### **1.7 Variables de Estudio**

Para el presente estudio se determinan dos variables:

- Recompensas tangibles
- Motivación laboral

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Bases Teóricas**

Es importante mencionar que en este capítulo se revisará los principales temas y conceptos relacionados a la investigación tales como: tesis, revisión de ensayos y libros electrónicos.

### **2.2 Respecto a la Motivación**

En el diccionario de la real academia de la lengua española se encuentra una definición bastante general, ya que es una palabra que lleva consigo en su rama muchos factores que influyen en el ser humano, muchos autores trataron de ahondar en el significado que tiene esta palabra; en un libro publicado por Maslow (1991) psicólogo norteamericano decía que la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, por otro lado indicaba que el motivo es la fuerza que lleva a la persona a actuar de una manera determinada, esta fuerza puede ser generada por un estímulo externo que viene del ambiente o generado por un impulso interno de la propia persona. Claramente se adentra en el significado de la palabra y muestra los factores determinantes en el ser humano. Asimismo, hay otras definiciones de motivación que algunos autores han conceptualizado en libros como es el caso de Chiavenato (1999) donde define que la motivación conduce al clima organizacional, los seres humanos están obligados a adaptarse constantemente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. También indicaba que todas las personas que inician en una organización tendrán que adaptarse a las nuevas exigencias de trabajo motivadas por querer aprender y en un tiempo determinado ser promovidas. Según otros autores una persona está en constante búsqueda

de satisfacción, un lugar donde sentirse cómodo, en búsqueda de un lugar que lo acoja y donde se sienta importante; el psicólogo McClelland (1989) en su libro; “*Estudio de la motivación humana*” afirma que la motivación de una persona se origina por la búsqueda de satisfacción de tres necesidades: la necesidad de poder, que es el deseo de influir en los demás, la necesidad de logro, que está relacionada con las metas, desafíos y la búsqueda del éxito y por último la necesidad de afiliación donde es todo aquello de relacionarse con los demás o ser parte de un grupo.

Según Corvera K (2018), menciona en su trabajo de investigación que, si un colaborador no se encuentra motivado, este tendrá un impacto en sus acciones, ocasionando que su desempeño este muy por debajo del mínimo requerido; por el contrario, si el colaborador se encuentra motivado, se identificará con la organización y desempeñará su trabajo eficientemente. Asimismo, indica que la motivación es un factor dependiente, un colaborador que está motivado se sentirá más comprometido con la empresa y mejor será su rendimiento, por el contrario, si se siente desmotivado simplemente su desempeño no será el esperado. Se puede inferir que partiendo de la motivación aplicada a los colaboradores estos realizarán sus funciones motivadas por las recompensas que creen merecer, para esto se puede decir que existen dos tipos de motivaciones:

- **Extrínsecas:** se encuentran en poder de la empresa y se identifican como salario, bonos, obsequios, incentivos, etc.
- **Intrínsecas:** se encuentran en manos del propio trabajador e influye mucho su propio deseo de autorrealización, la satisfacción propia de hacer las cosas bien.

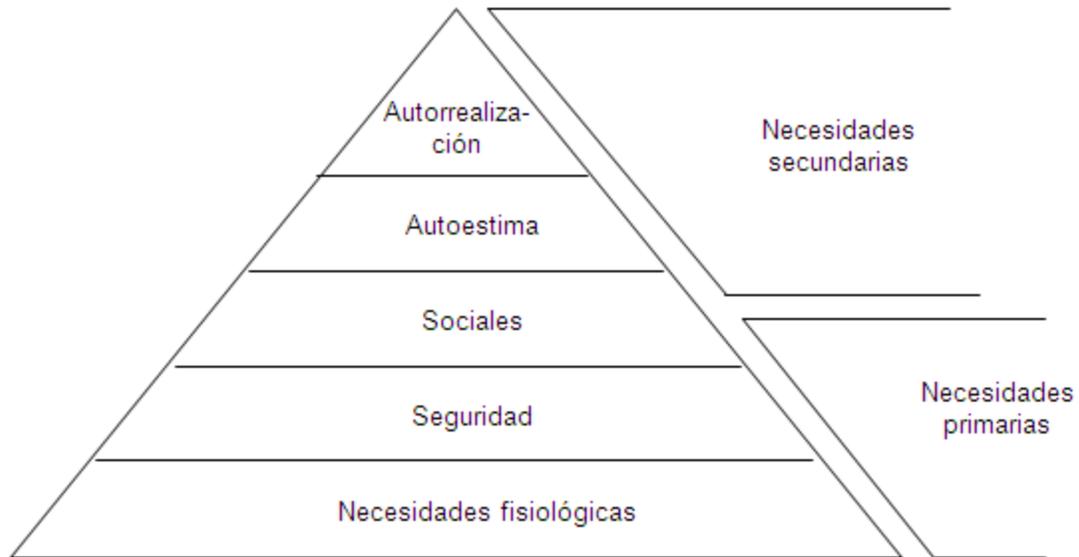
### **2.3 Respecto a la motivación extrínseca**

Cuando se habla de motivación extrínseca Reeve (1994) menciona que nace de fuentes ambientales externas, la conducta se ve influenciada directamente por factores externos y no internos, esto quiere decir que está condicionada a las expectativas de algo recíproco,

estrechamente relacionada con los estímulos externos socialmente programadas para lograr la satisfacción de la persona. Dentro del estudio de este tipo de motivación se disgrega dos variables importantes: la recompensa y el castigo. Estos significados suceden como resultado de una conducta determinada que influye en su repetición futura y la condiciona a su ocurrencia. Por otro lado, se observa que Muñoz & Ramirez (2021), muestran ideas que infieren que este tipo de motivación es bastante fácil y accesible pero que en algún momento deja de tener el mismo efecto en un determinado tiempo y más bien causa un efecto contrario, ya que genera dependencia.

#### **2.4 Respecto a la motivación intrínseca**

Múltiples organizaciones hoy en día toman en cuenta su capital humano, saben que requieren profesionales expertos en sus materias, las empresas de reclutamiento ya no solo buscan que los futuros trabajadores de una empresa solo tengan el conocimiento, la experiencia, capacidad de manejo de grupos, trabajo bajo presión, etc. En adición a ello buscan en los postulantes las habilidades blandas, las empresas buscan personas con habilidades de empatía, escucha activa, tolerancia, etc., las buscan con características que se adecuen a los nuevos requerimientos y estándares de servicios, se dice que una persona motivada tiende a ser más productiva que una que no lo está, es aquí donde las empresas buscan que sus trabajadores logren esa motivación que los lleve a cumplir con las metas y lograr los objetivos de las empresas como si fueran parte de ellos, como si fueran sus propios logros y que busquen constantemente lograrlas por motivación propia. El psicólogo Maslow (1968) tenía una visión más autónoma del ser humano buscando siempre la satisfacción de sus deseos y la autorrealización individual:



**Figura 1. Jerarquía de las necesidades**

Fuente: Abraham Maslow y la psicología transpersonal

Por otro lado, Mendez (2016) indica en su artículo que Piaget dentro del estudio de la infancia y el desarrollo cognitivo definía a la motivación como la voluntad de aprender, y absorber todo lo relacionado con el entorno del ser humano. Asimismo, Frederick (2003), psicólogo especialista laboral y de gestión de empresas que creía que la motivación estaba directamente influenciada por dos factores, factores de motivación (reconocimientos, incentivos, etc.) y factores de higiene (sueldo, espacio de trabajo, prestigio, etc.)

Para Alarcón & Pedroza (2016) nos dice que la motivación es de importancia en la empresa, círculo o individuo, esta puede ser afectada por diversos factores o dimensiones después de la recopilación de información han logrado identificar factores como: falta de buena remuneración, falta de capacitación, bajos incentivos, etc., impactando de manera negativa en la visión que los propios colaboradores tienen de la compañía. Tratar de identificar estos factores no es tan fácil como parece, en algunos casos los trabajadores por evitar inconvenientes suelen mentir en las

encuestas, esto deja un margen de error, pero tras una serie de encuestas anónimas a los trabajadores se puede lograr una adecuada identificación del panorama de la satisfacción real de la empresa.

## **2.5 Respecto a las recompensas tangibles**

Caldera de Fex & Giraldo (2013), según lo citado, las empresas no solo ofrecen el pago de salarios, adicionalmente brindan las recompensas tangibles (bonos, premios, una retribución monetaria adicional), que funcionan no solo como un medio de compensación salarial si no que es un factor motivacional.

Las recompensas que se les brinda a los trabajadores son el factor clave para que cumplan sus metas. Sin embargo, existen casos en los cuales los trabajadores solo cumplen el porcentaje de cumplimiento solicitado porque de sobrepasar su meta no existe ningún incentivo adicional, en esta situación se puede inferir que existe un comportamiento de “interés” a obtener algo tangible y no realizarlo por voluntad propia.

En muchos de los casos lograr que un trabajador tenga una motivación intrínseca es decir que nazca de sí mismo demanda un grado de compromiso bastante grande ya que influye mucho el estado de ánimo, comunicación, compromiso e identificación laboral. Dentro del trabajo de investigación se abordarán las siguientes variables tales como: motivación, recompensas tangibles, incentivos, expectativas.

Una publicación realizada por Nuñez (2014) indica que una persona motivada está enfocada al 80% mientras una desmotivada solo al 50%, la felicidad influye en el estado de ánimo, en el desarrollo personal y en la forma de comunicarnos con las demás personas. Asimismo, el ambiente laboral donde se desenvuelve un empleado hará que su productividad sea aún mayor, no en todas las organizaciones es necesario premiar a los empleados de forma monetaria sino brindándole un

espacio de desarrollo integral a fin de que cumpla sus metas y se sienta motivado a hacer su trabajo. En un concepto más inclusivo de motivación podemos incluir al desempeño laboral que está ligado a los incentivos, tan intensamente ligados que las empresas buscan que sus empleados tengan un desempeño óptimo brindándoles atractivos incentivos monetarios, esta es una práctica común en muchas empresas hoy en día y que les generan resultados satisfactorios. Rodríguez (2017) en su tesis menciona que las recompensas abarcan los aspectos económicos y no económicos y está condicionada a la medición de un trabajo, menciona también que los incentivos es lo que induce al trabajador al logro de un objetivo trazado y que le genere una satisfacción.

## **2.6 Sistema de recompensas**

En el libro Gestión eficaz de recompensas el autor nos menciona que existen trabajadores que realizan sus labores de manera eficiente y otros muy por el contrario lo hacen de manera deficiente y esto es debido a factores como aptitudes, valores, profesionalidad, etc. Las empresas pueden modificar y mejorar su sistema de recompensas con el propósito de motivar a sus trabajadores. Asimismo, menciona que es responsabilidad de la empresa tener un sistema de recompensas eficaz que no sea efímero muy por el contrario que dure a través de los años y vaya adecuándose a los cambios en el futuro. Lograr tener colaboradores motivados no es tan fácil ya que implica conocer a los trabajadores, conocer sus necesidades y si realmente se sienten motivados en su entorno laboral. (Muro, 2018)

## **2.7 Definiciones de las dimensiones de Recompensas tangibles**

### **2.7.1 Recompensas por logros y objetivos**

La manera de recompensar en el trabajo puede estar definida como las expectativas salariales que un trabajador puede tener al desempeñar una determinada actividad, las expectativas que

espera el empleado es adicionalmente al salario fijo que recibe, dentro del estudio se consideró un grupo generacional que incluye a jóvenes con los cual se busca determinar el contraste entre las expectativas de un grupo generacional que en este caso del estudio fue entre jóvenes mayores de 16 a 25 años, dentro de los resultados de la investigación mencionan que este grupo le da importancia al dinero pero no es lo primero que buscan al momento de considerar una empresa para trabajar sino los beneficios que esta le pueda ofrecer, como un buen ambiente de trabajo, desarrollo profesional, las expectativas de los empleados de una empresa varían con el tiempo esto hace más retador el mercado ya que las empresas buscan empleados motivados al cumplimiento de metas y objetivos y los empleados buscan empresas comprometidas con el bienestar laboral. (Madero & Trevinyo, 2011)

### **2.7.2 Recompensas por nivel de eficiencia**

El dinero es motivador eso es indiscutible por el efecto que causa en las personas, es necesario, influye, brinda seguridad y de alguna forma es sinónimo de éxito y prestigio. En una empresa que posee distintos cargos los trabajadores mantienen sueldos de acuerdo al grado de responsabilidad y al nivel de trabajo que realiza y si un empleado se da cuenta que gana menos comparado con el nivel de salario que existe en el mercado, difícilmente podrá realizar su trabajo de manera eficiente porque sentirá el trabajo que realiza no está valorado y esto a su vez genera desmotivación en el mismo; las recompensas tangibles como el dinero hoy en día es de suma importancia, en un mundo laboral con sueldos fijos y variables es un logro que le suban el sueldo a un trabajador más aun cuando para acceder a préstamos, adquirir un bien mobiliario o inmobiliario siempre se evalúa cuánto gana la persona dentro de una empresa y está condicionado al tiempo laboral, es así que un aumento salarial o bono tiene un impacto motivador positivo. Muro (2018).

### **2.7.3 Recompensas Oficiales**

En el mundo laboral se les conocen también como recompensas formales, son aquellas que suelen darse a través de diplomas, medallas, reconocimientos públicos para luego convertirse en una recompensa dineraria, esto se puede traducir en un ascenso, bonificación, día libre pagado, viajes, etc. un sistema de recompensas bien implementado permite que los colaboradores no solo se sientan bien dentro de la organización sino que tengan sentido de pertenencia; el líder de una empresa debe conocer a sus empleados de manera que cuando un colaborador cumpla sus objetivos los beneficios que le brinden cumplan sus expectativas y lo motive cada vez más a seguir superándose en beneficio suyo y el de la empresa (Garcia, Posada, & Hernandez, 2012).

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación**

Esta investigación tiene un enfoque CUANTITATIVO, porque utiliza la recolección y análisis de datos para determinar una hipótesis, en base a una medición numérica y análisis estadístico que ayudará a determinar el comportamiento que tienen las variables y probar la hipótesis. Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), se realiza una recolección de datos con medición numérica y análisis estadístico para probar una hipótesis y determinar teorías.

### **3.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la presente tesis es no experimental, de tipo transversal.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) , el diseño no experimental es aquella en donde las variables no sufren manipulación alguna, tan solo se observan los fenómenos en su ambiente natural con el fin de analizarlos. Es decir, no se realizó variación de forma intencional a las variables, en la presente investigación se observaron los eventos tal como se dan en su contexto actual y natural con el fin de analizarlos y el tipo transversal hace referencia a que los datos son recolectados en un tiempo único y en una sola circunstancia (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por ende, se puede determinar que en la empresa Mi banco – Ag. Canto Grande se trabajó con los datos en su forma original sin alteración alguna ni manipulación respecto a la relación entre las recompensas tangibles y la motivación laboral, obteniendo los datos en un tiempo real y en las circunstancias actuales que se encuentran.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la población o universo es un conjunto de elementos a investigar que tienen determinadas especificaciones es decir características similares y que se encuentran en un espacio y tiempo delimitado.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), indican que la muestra es un subgrupo de la población es decir parte de nuestra población con características ya definidas.

El censo estudia a todos los elementos que conforman una población (Salazar & Del Castillo, 2018).

La población para la presente investigación está constituida por los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande 2021 en la cual se trabajó con la totalidad de la población es decir con una muestra censal conformada por 28 colaboradores.

#### **Tabla 1.**

##### ***Personal de Mi banco - agencia Canto Grande***

Personal	Cantidad
Asesores de negocios	28

Fuente: Elaboración propia

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas cerradas respecto a una o más variables que se van a medir, el cual debe ser coherente con el planteamiento de problema e hipótesis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### 3.4.1 Descripción del instrumento

Para la recolección de información en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario, donde se aplicó el cuestionario para medir las recompensas tangibles contando con tres dimensiones de estudio (recompensas por cumplimiento de logros y objetivos, recompensas por nivel de eficiencia y recompensas oficiales) y para medir la motivación laboral con dos dimensiones (motivación intrínseca y motivación extrínseca). Tales cuestionarios cuentan con 14 ítems para cada variable, diseñados bajo la escala de Likert conformada por cinco niveles de puntuación:

Los niveles de medición utilizada en los cuestionarios de recompensas tangibles y motivación laboral fueron medidas con la siguiente escala ordinal tipo Likert.

**Tabla 2.**

*Escala de Likert*

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

Fuente: Elaboración propia

### 3.5 Análisis de confiabilidad

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) todo instrumento debe de contar con un análisis de confiabilidad para generar resultados consistentes y coherentes.

El Alfa de Cronbach es un indicador que permite estimar el nivel de confiabilidad de un instrumento que contiene una serie de reactivos, con una consistencia que va desde cero a uno (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

Según Pando, Varillas, Aranda, & Elizalde (2016) aplicando los criterios de interpretación de Muñiz, Fernández, & José (2000) en su investigación realizada, hace referencia a la siguiente escala de Alfa de Cronbach para su interpretación.

- Inadecuada:  $r < 0,6$
- Adecuada, pero con déficits:  $0,6 \leq r < 0,7$
- Adecuada:  $0,7 \leq r < 0,85$
- Excelente:  $\geq 0,85$

**Tabla 3.**

#### *Resumen de procesamiento de datos*

		N° de elementos	%
Casos	Válido	28	100
	Excluido	0	0
	Total	28	100

Fuente: Resultados del sistema SPSS

**Tabla 4.**

#### *Estadísticas de confiabilidad de la variable recompensas tangibles*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
------------------	-----------------

0.869	14
-------	----

Fuente: Resultados del sistema SPSS

*Interpretación:* Los resultados obtenidos en el cuestionario respecto a la variable de recompensas tangibles según el Alfa de Cronbach es de 0.869; es decir, se cuenta con una confiabilidad **Excelente** de 86.9%.

**Tabla 5.**

***Resumen de procesamiento de datos***

		N° de elementos	%
Casos	Válido	28	100
	Excluido	0	0
	Total	28	100

Fuente: Resultados del sistema SPSS

**Tabla 6.**

***Estadísticas de fiabilidad de la variable motivación laboral***

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.774	14

Fuente: Resultados del sistema SPSS

*Interpretación:* El resultado obtenido en el cuestionario para la variable motivación según el Alfa de Cronbach es de 0.774; es decir cuenta con una confiabilidad **Adecuada de 77.4%**.

**Tabla 7.**

***Resumen de procesamiento de datos***

		N° de elementos	%
Casos	Válido	28	100
	Excluido	0	0
	Total	28	100

Fuente: Resultados del sistema SPSS

**Tabla 8.**

***Estadísticas de fiabilidad global***

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.900	28

Fuente: Resultados del sistema SPSS

*Interpretación:* El resultado obtenido en el Alfa de Cronbach global respecto a las dos variables estudiadas es de 0.900 equivalente a un 90.0%; es decir se cuenta con una confiabilidad **Excelente**.

### 3.6 Análisis de datos

En la presente investigación se realizó dos tipos de análisis: el descriptivo en base a las preguntas del cuestionario y el análisis ligado a las hipótesis tanto general como específicas.

### 3.7 Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un cuestionario conformado por 28 preguntas cerradas elaboradas mediante Google Forms, medidas bajo la escala de Likert, enviadas mediante un link por medios como whatsapp a los 28 colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande 2021, quienes respondieron a todas las preguntas y nos permitieron formar la base de datos y proceder con el análisis estadístico utilizando la herramienta del SPSS.

### 3.8 Aspectos éticos

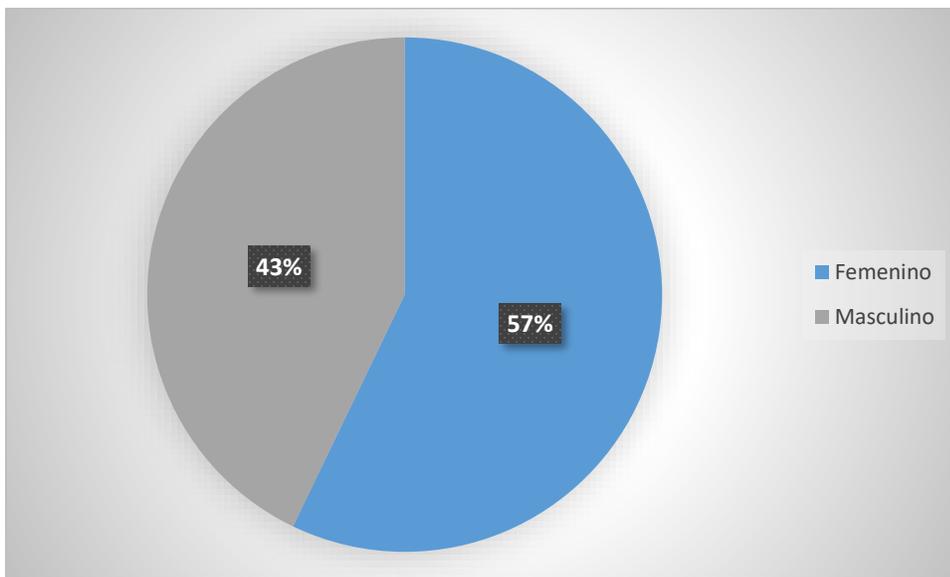
La presente tesis se ha realizado con los valores y principios inculcados en los integrantes, respetando las normativas solicitadas (Normas APA) y redacción para su elaboración, dando fe que el desarrollo de la investigación ha sido realizado sin intención de plagio de otros trabajos, siendo un documento genuino y auténtico. Se contó con la participación de los colaboradores de la agencia canto grande, quienes decidieron responder de forma voluntaria e informada sin necesidad de pasar por algún comité de estudio por el tamaño de la muestra.

Esta presente investigación se realizó dentro de la filosofía de la empresa Mi banco para medir la relación entre las recompensas tangibles y la motivación laboral que actualmente manejan.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados Generales

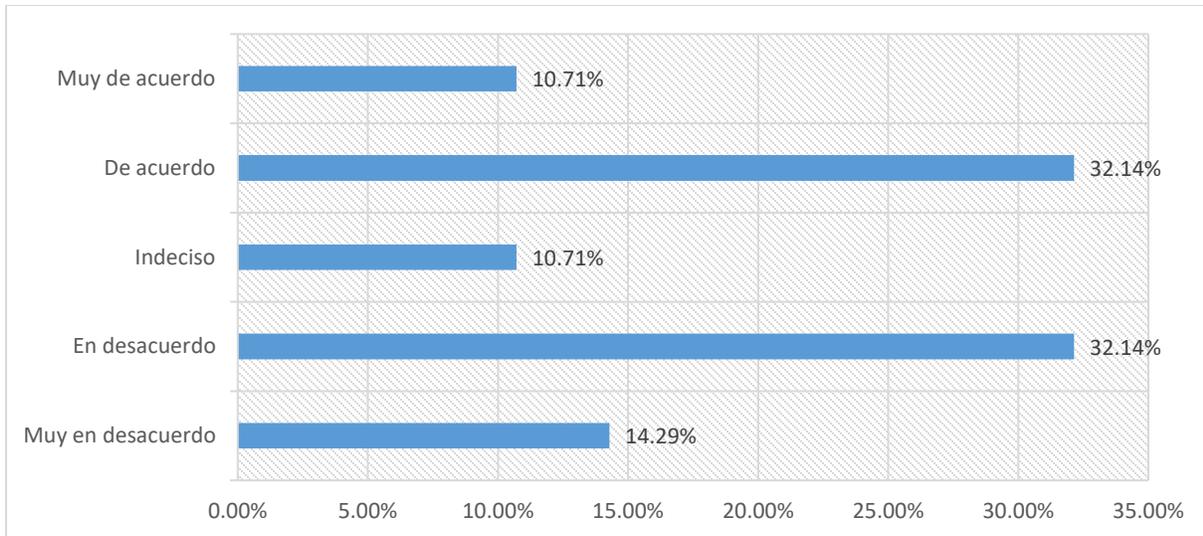
#### 4.1.1 Caracterización de la muestra



**Figura 2. Género de los encuestados**

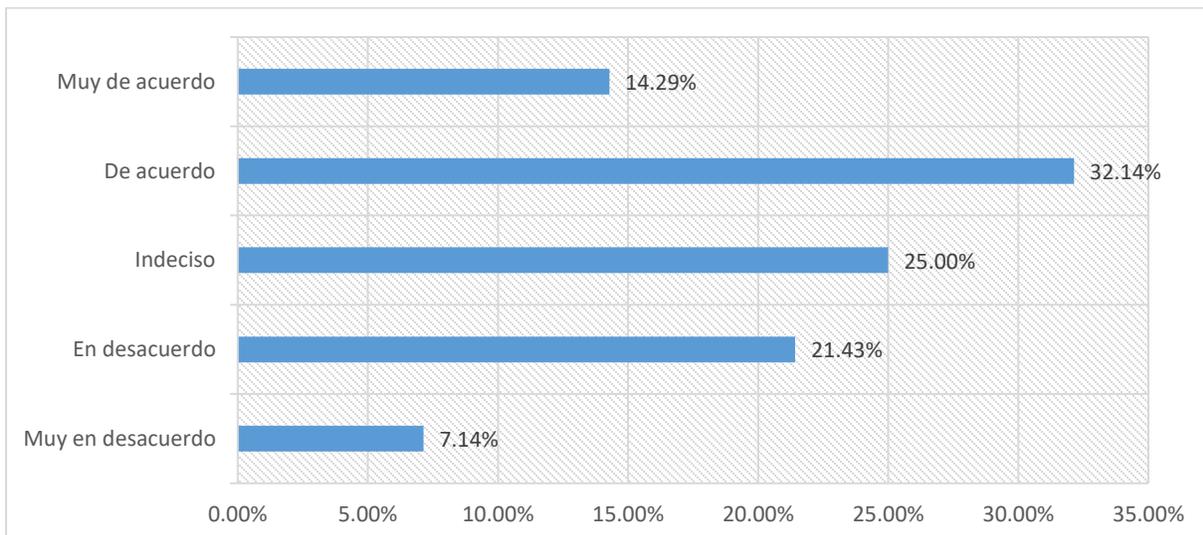
Del total de encuestados el 57% está conformado por mujeres, mientras que existe un 43% conformado por varones.

#### 4.1.2 Estadísticos descriptivos de las preguntas



**Figura 3. Incentivo económico por alguna labor adicional**

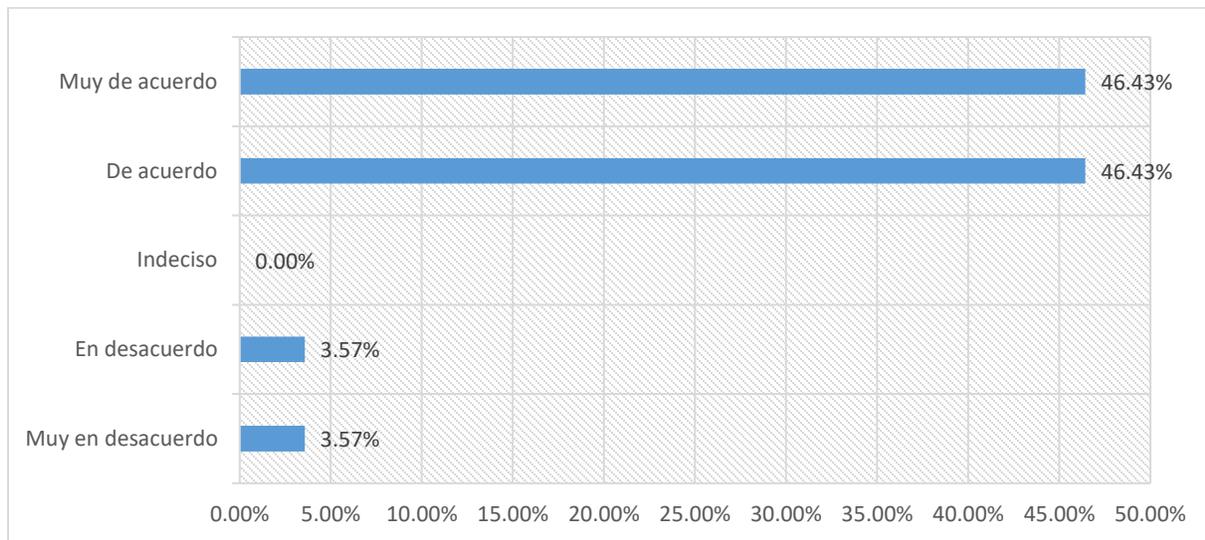
Del total de encuestados, se puede determinar que un 32.14% está de acuerdo con que existe un incentivo económico por realizar alguna labor adicional al trabajo; mientras que, un mismo porcentaje de 32.14% manifiestan estar en desacuerdo.



**Figura 4. El trabajo que se realiza está conforme al sueldo que se gana**

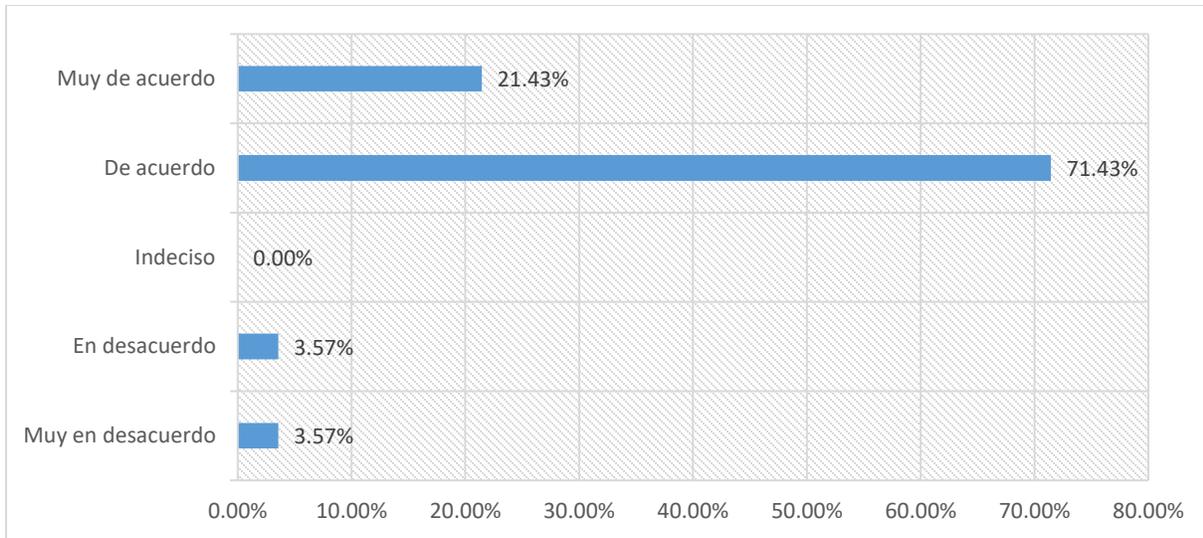
“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

De los resultados obtenidos, el 32.14% está de acuerdo con que el trabajo que realiza está conforme con el sueldo que gana en la empresa Mi Banco; por otro lado, los grupos con la opción en desacuerdo y muy en desacuerdo suman 28.57%; mientras que, un 25% se encuentra indeciso ante esta interrogante.



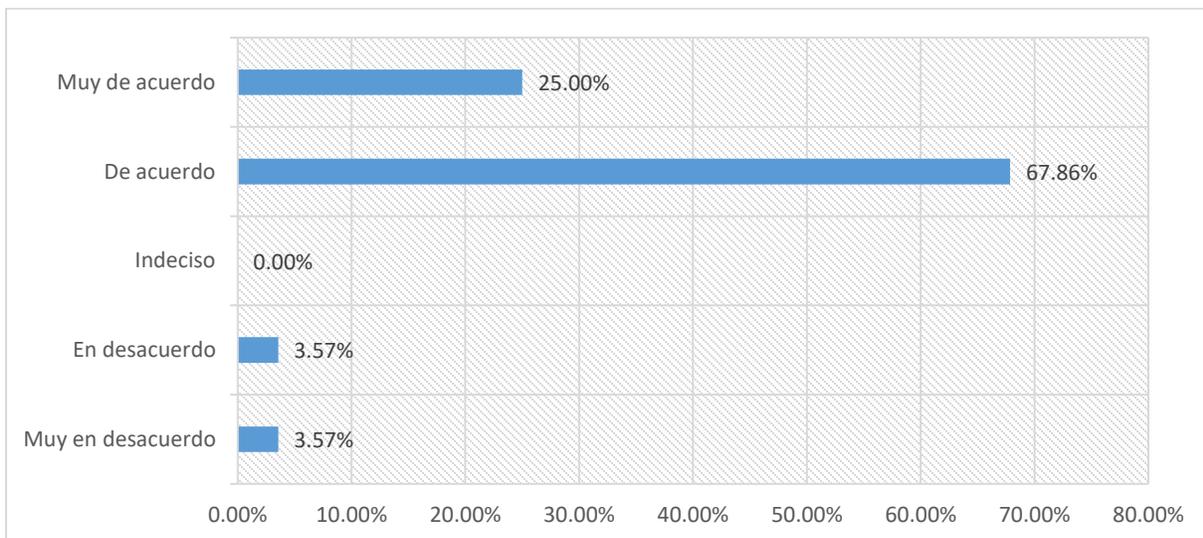
**Figura 5. La entidad financiera tiene buena imagen corporativa y reputación**

Referente a la encuesta realizada, se tiene la sumatoria de un 92.86%, entre los grupos muy de acuerdo y de acuerdo, que consideran la buena imagen corporativa y reputación que presenta la empresa Mi Banco; sin embargo, un 7.14% se encuentra en desacuerdo y muy en desacuerdo.



**Figura 6. Los reconocimientos verbales son de acorde con el trabajo que se realiza**

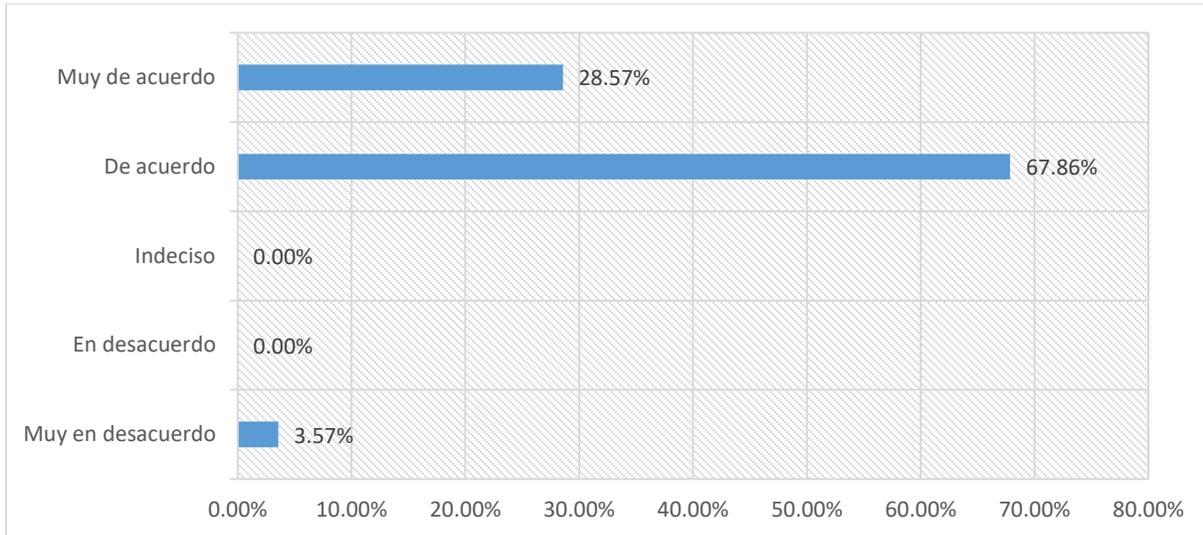
Del total de encuestados, el 92.86%, están muy de acuerdo y de acuerdo con los reconocimientos verbales que se otorgan en la empresa por su trabajo realizado; mientras que, 7.14% se encuentra en desacuerdo y muy en desacuerdo.



**Figura 7. Los reconocimientos escritos son de acorde con el trabajo que se realiza**

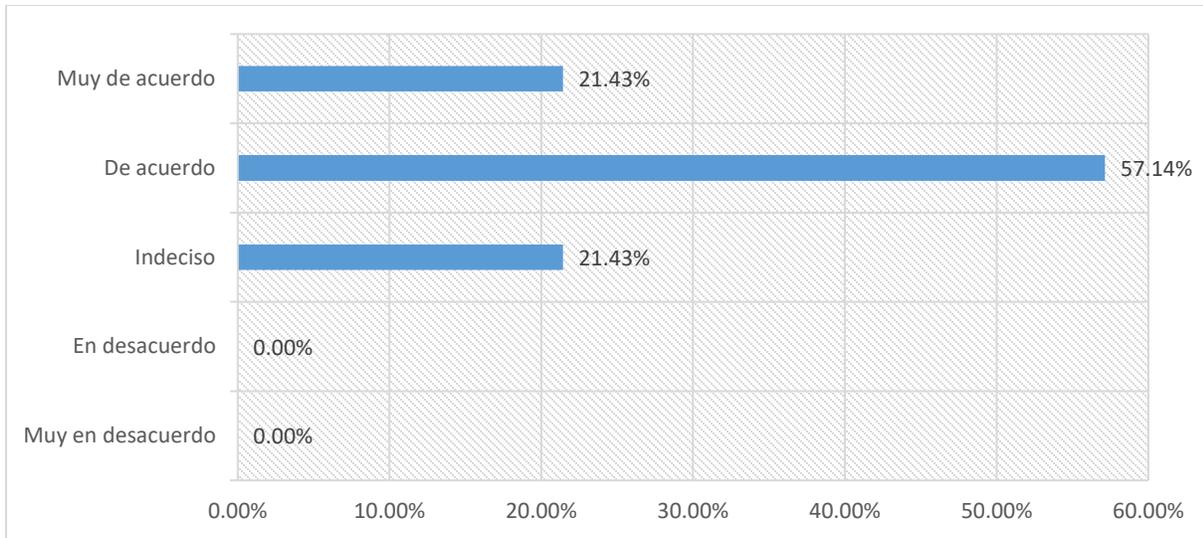
“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

El 92.86% de encuestados, están muy de acuerdo y de acuerdo con los reconocimientos escritos recibidos por parte de la empresa “Mi banco” por el trabajo realizado; mientras que, un 7.14% se encuentra en desacuerdo y muy en desacuerdo.



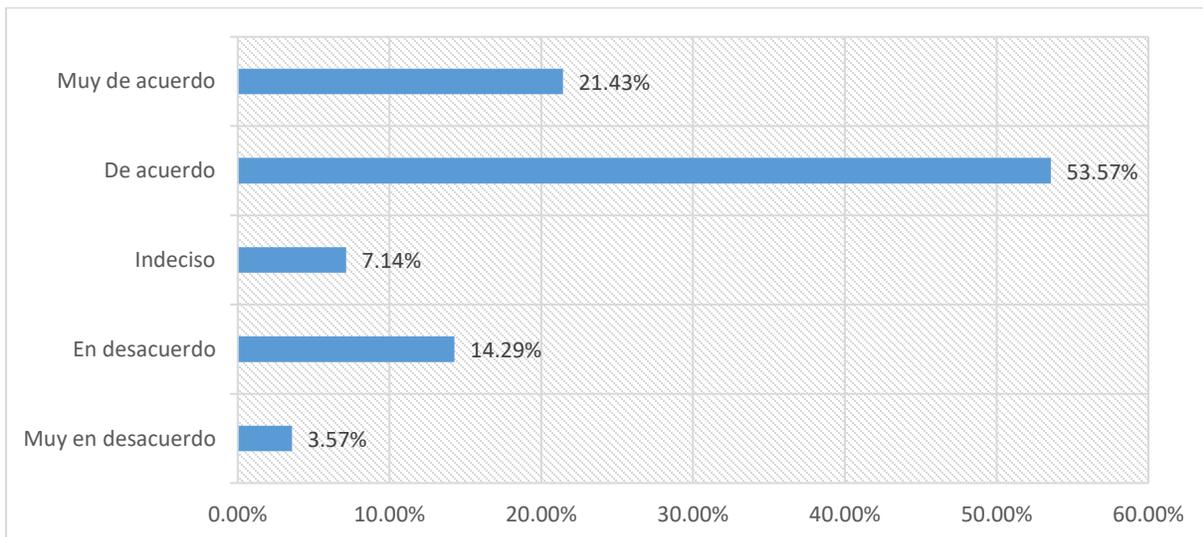
**Figura 8. Existen reconocimientos para los colaboradores que destacan en su trabajo**

Se aprecia un resultado superior con una sumatoria del 96.43% entre las personas que están muy de acuerdo y de acuerdo con los reconocimientos que actualmente existen para los colaboradores que se destacan en el trabajo, dejando un porcentaje inferior de un 3.57% entre los que se encuentran muy en desacuerdo.



**Figura 9. Cuando hay una posición vacante se realiza una promoción interna**

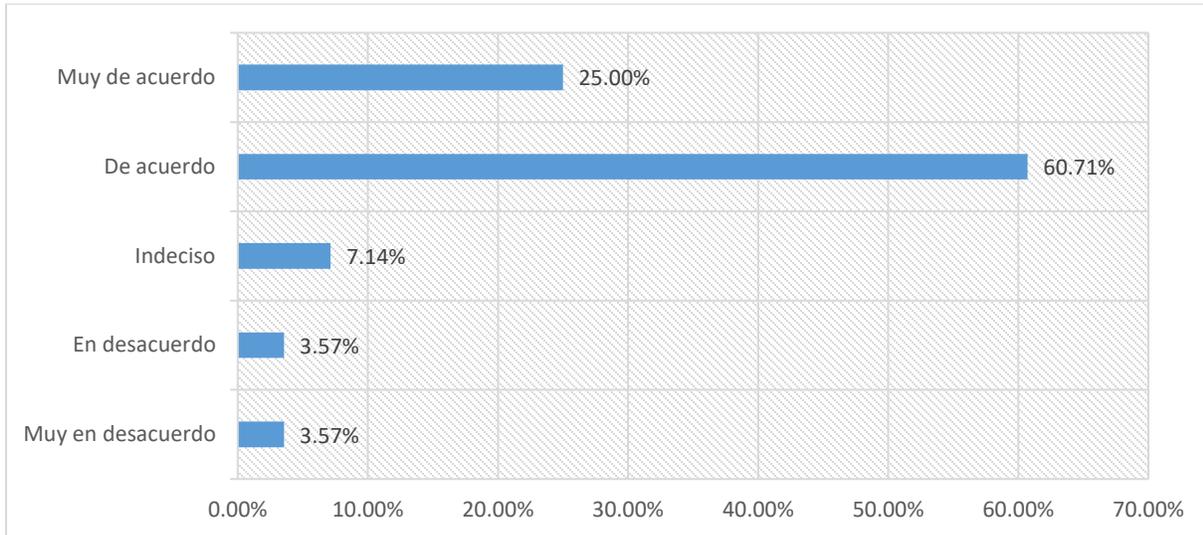
De acuerdo con el porcentaje de los elementos, más de la mitad de los colaboradores con un 78.57% están de acuerdo y muy de acuerdo con la consideración que tiene la empresa “Mi banco” al realizar una promoción interna cuando hay una posición vacante; mientras que, un 21.43% se encuentra indeciso ante esta interrogante.



**Figura 10. La empresa otorga incentivos a largo plazo a los trabajadores destacados**

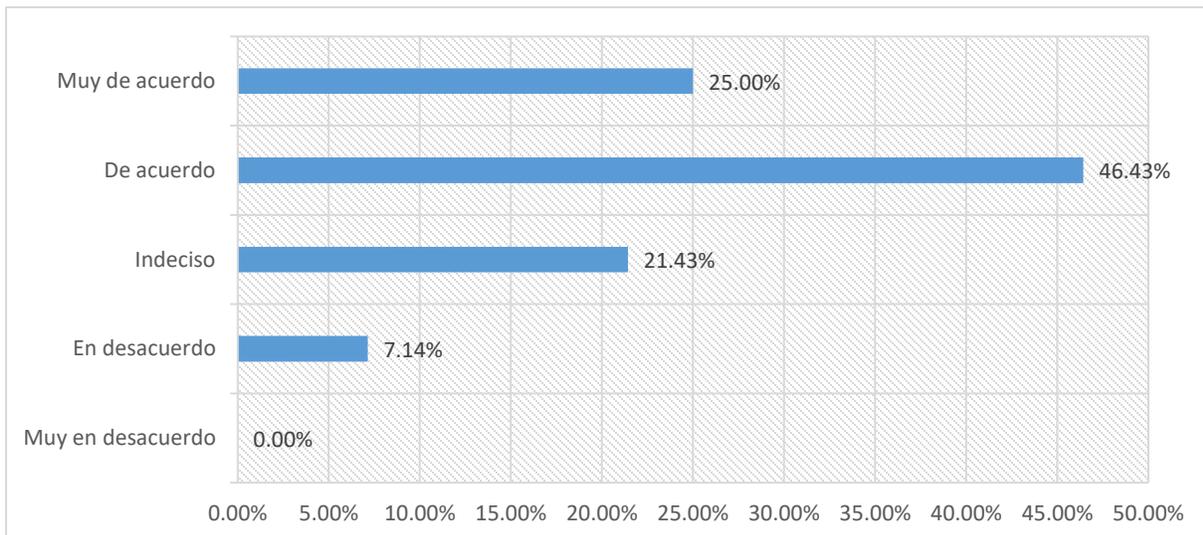
“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 75% de colaboradores están muy de acuerdo y de acuerdo con los incentivos a largo plazo que otorga la empresa “Mi banco” a los trabajadores destacados; mientras que, un 17.86% está en desacuerdo y muy en desacuerdo.



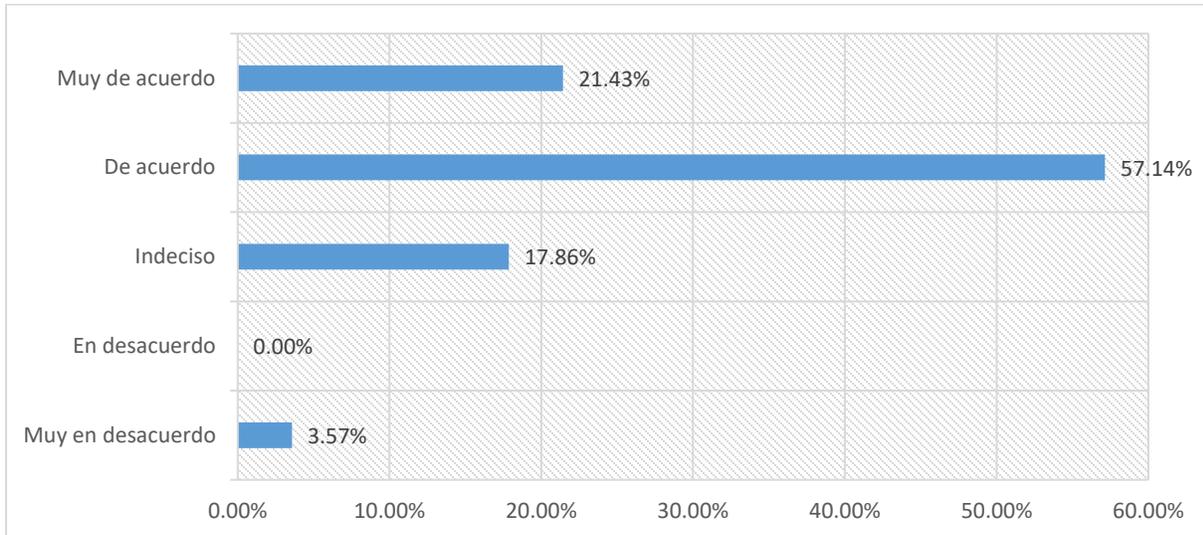
**Figura 11. La empresa otorga incentivos a corto plazo a los trabajadores destacados**

Respecto a la sumatoria de los resultados obtenidos, el 85.71% de colaboradores está muy de acuerdo y de acuerdo con los incentivos a corto plazo que otorga la empresa “Mi banco” a los trabajadores destacados y un 7.14% está en desacuerdo y muy en desacuerdo.



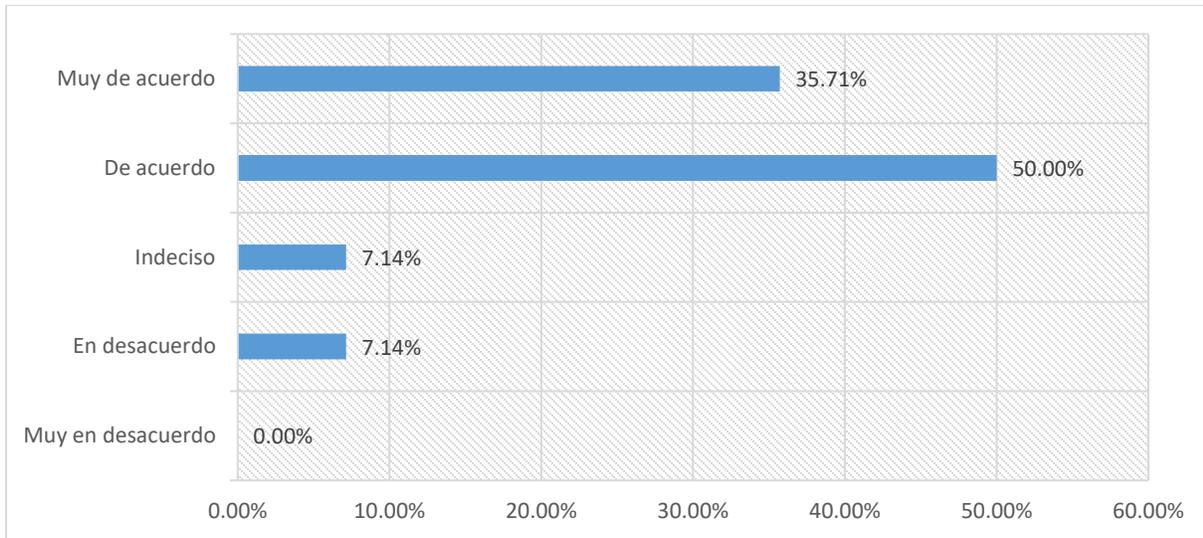
**Figura 12. Existe seguridad en el puesto de trabajo**

Según los resultados obtenidos, el 71.43% de encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo con la seguridad que existe en el puesto de trabajo; sin embargo, existe un 21.43% de encuestados que está indeciso y un 7.14% que están en desacuerdo.



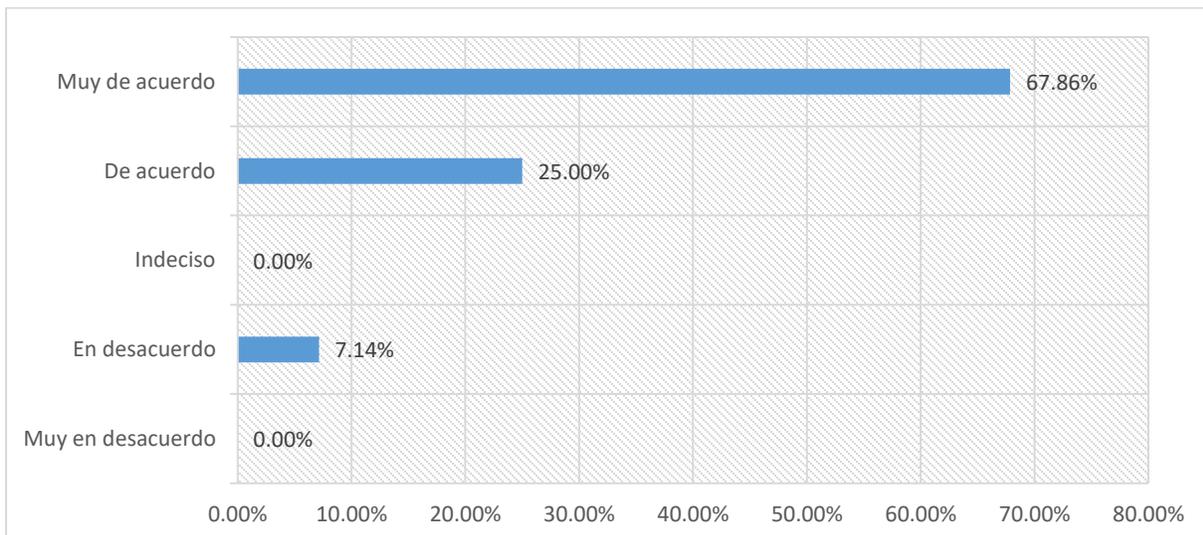
**Figura 13. La empresa se preocupa por el desarrollo profesional y promoción interna**

El 78.57% de colaboradores, señalan que están muy de acuerdo y de acuerdo con la preocupación que siente la empresa “Mi banco” por su desarrollo profesional y promoción interna; sin embargo, existe un 17.86% que se encuentran indecisos por esta interrogante.



**Figura 14. Existen oportunidades en la empresa para hacer línea de carrera**

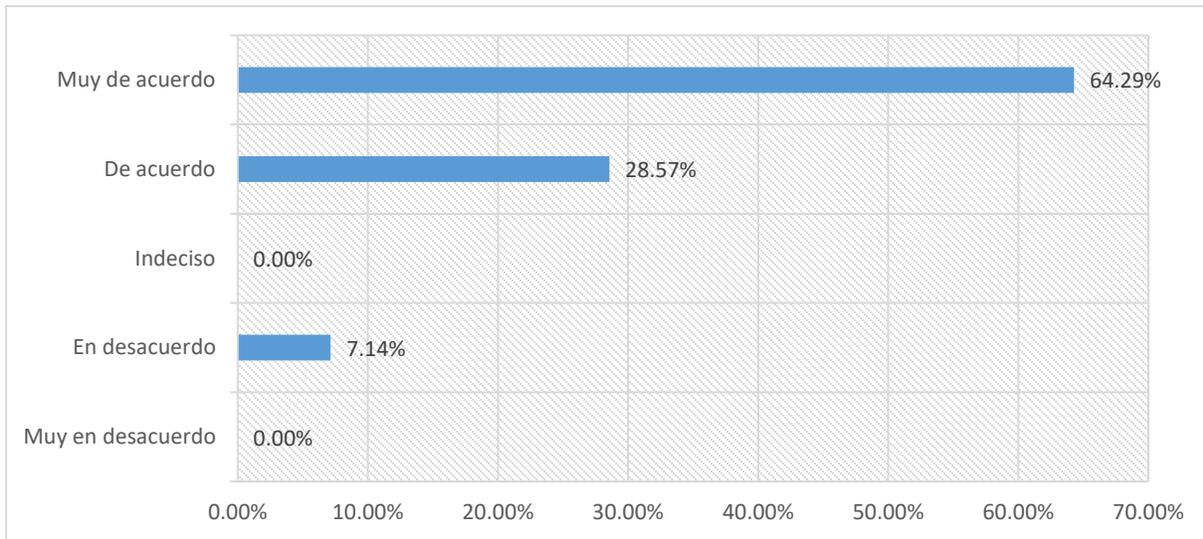
Un 85.71% de colaboradores, señalan sentirse muy de acuerdo y de acuerdo con las oportunidades de línea de carrera que existen en la empresa “Mi banco”, un 7.14% manifiestan que están en desacuerdo; por último, un porcentaje igual de encuestados (7.14%) se muestra indeciso ante esta interrogante.



**Figura 15. El sueldo debe estar acorde con las capacidades y competencias**

“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

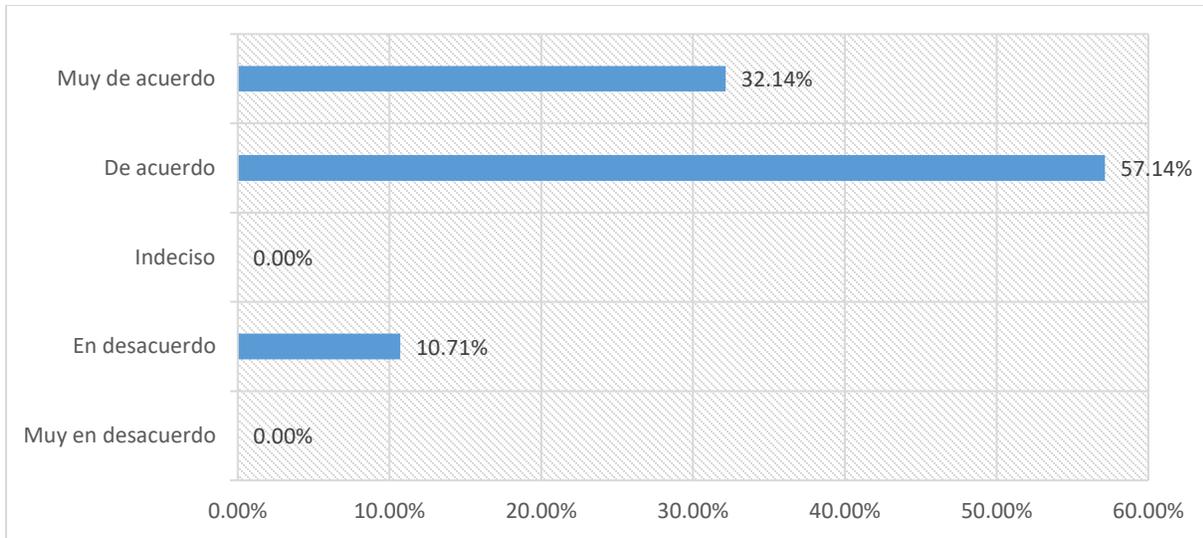
De acuerdo con lo referido por los encuestados, el 92.86% de colaboradores, del área de negocios de la empresa “Mi banco” agencia Canto Grande, consideran estar muy de acuerdo y de acuerdo con el sueldo que ganan en la empresa respecto a sus capacidades y competencias; sin embargo, existe un 7.14% que se encuentran en desacuerdo.



**Figura 16. El sueldo debería estar en función a la experiencia laboral**

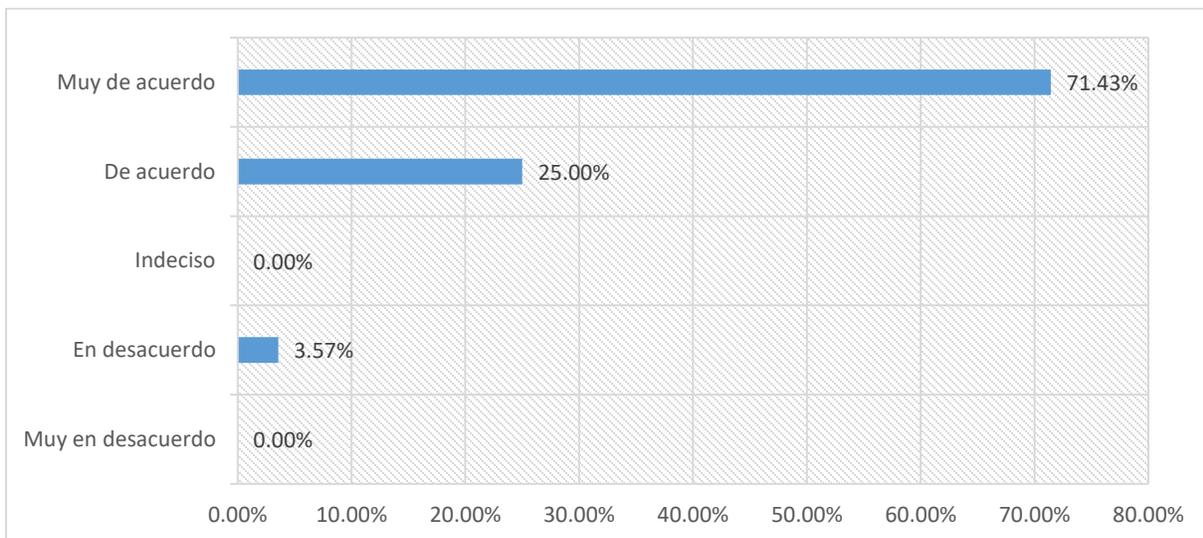
El 92.86% de colaboradores del área de negocios de la empresa “Mi banco” agencia Canto Grande, consideran estar muy de acuerdo y de acuerdo con el sueldo que ganan en la empresa en función a su experiencia laboral; mientras que, un 7.14% se encuentran en desacuerdo.

“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”



**Figura 17. La empresa proporciona un seguro de salud y de vida**

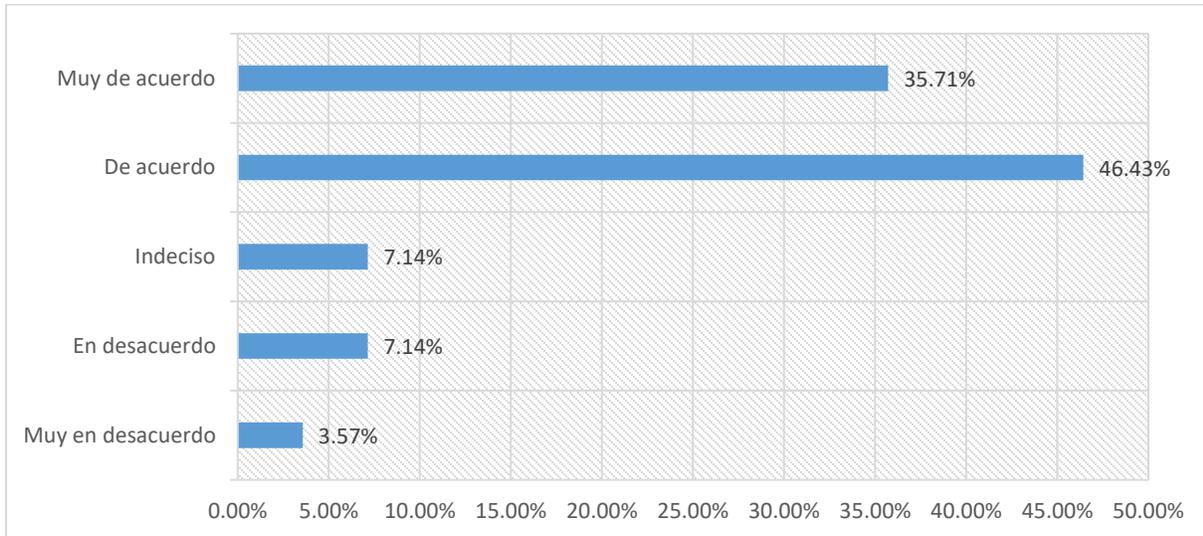
Según los resultados, el 89.28% de los colaboradores señalan estar muy de acuerdo y de acuerdo con el seguro de salud y vida que la empresa “Mi banco” les proporciona; sin embargo, existe un 10.71% que se encuentran en desacuerdo.



**Figura 18. Se reciben beneficios como: gratificaciones, vacaciones, CTS, etc.**

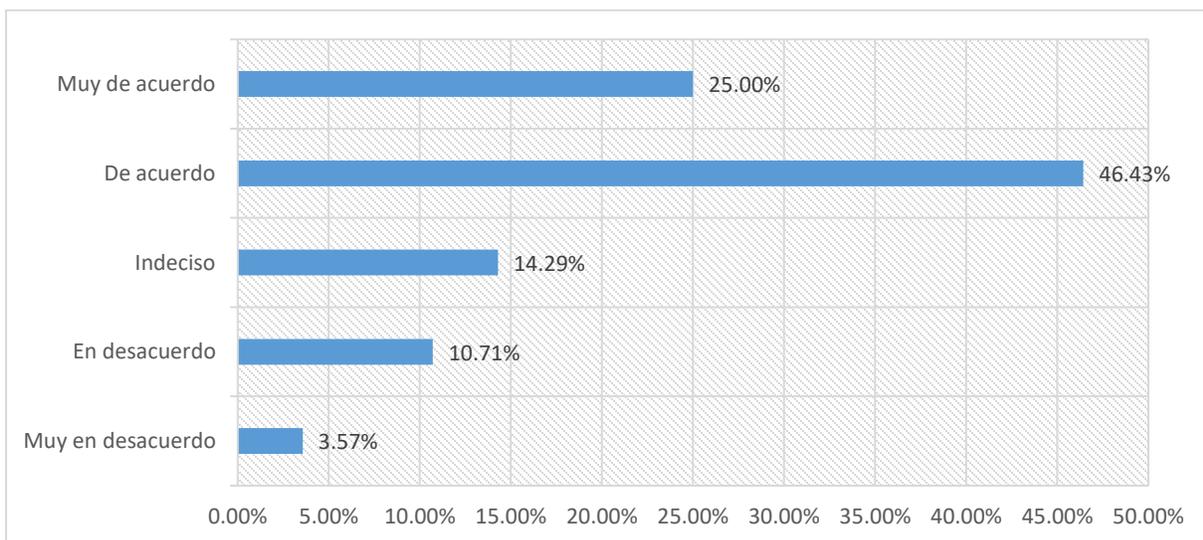
De acuerdo con los resultados obtenidos, el 96.43% de los encuestados se encuentran muy de acuerdo y de acuerdo con los beneficios que reciben por parte de la empresa “Mi banco” como:

gratificaciones, vacaciones, CTS, etc.; no obstante, un 3.57% señalan que se encuentran en desacuerdo.



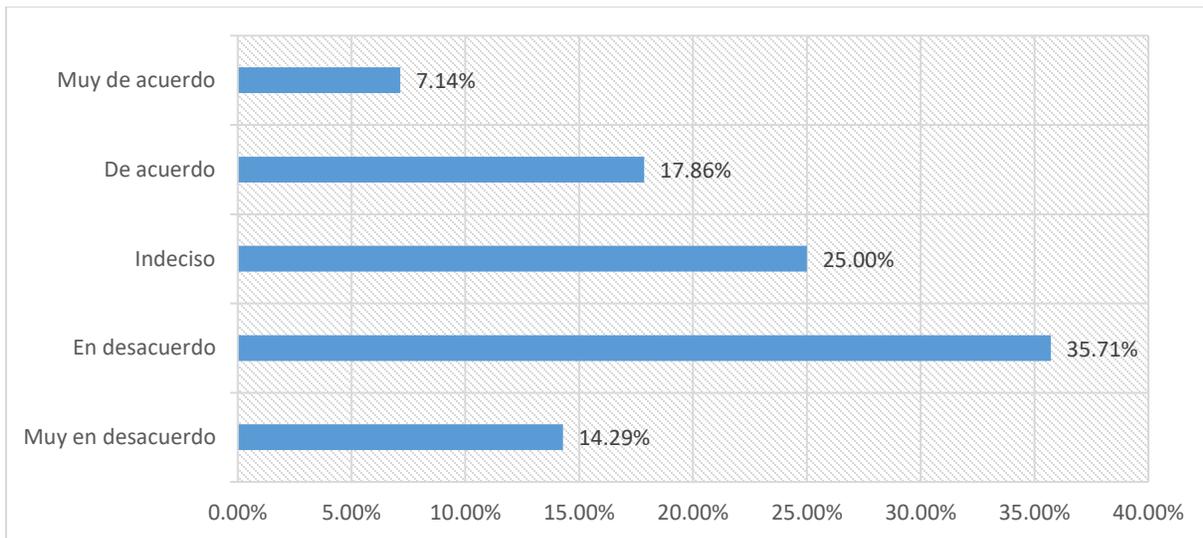
**Figura 19. Los beneficios que se perciben están de acuerdo con el trabajo**

Según la sumatoria de los resultados obtenidos, el 82.14% de los encuestados, se encuentran muy de acuerdo y de acuerdo con los beneficios que reciben por parte de la empresa “Mi banco” respecto al trabajo que realizan; mientras que, un 10.71% señalan que se encuentran en desacuerdo y muy en desacuerdo.



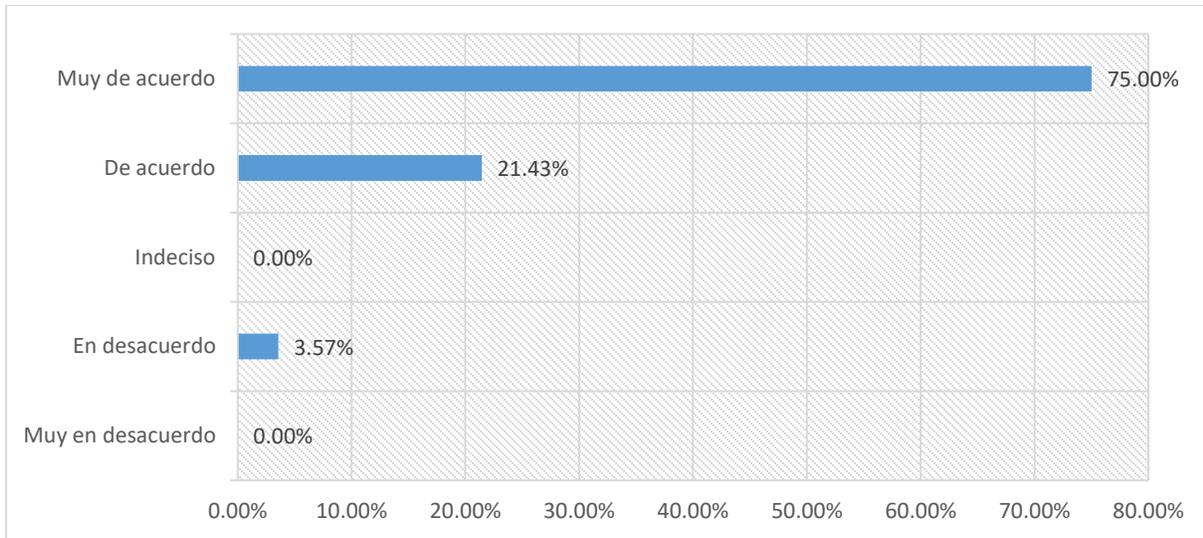
**Figura 20. Se consideran que los beneficios percibidos son equitativos para todos**

Se puede determinar, que el 71.43%, consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo con los beneficios equitativos que reciben tanto para ellos como para sus compañeros por parte de la empresa “Mi banco”; mientras que, el 14.28% se encuentran en desacuerdo y muy en desacuerdo; por último, un 14.29% se encuentran indecisos ante esta interrogante.



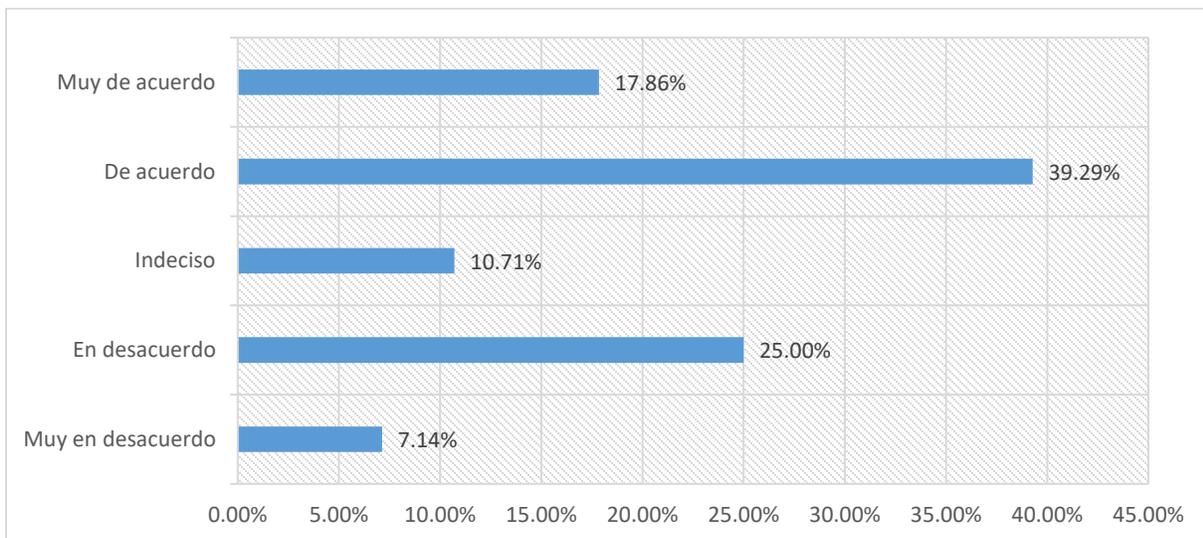
**Figura 21. Existe algún tipo de favoritismo respecto a los beneficios otorgados en el trabajo**

Del total de encuestados; el 25% se encuentran muy de acuerdo y de acuerdo respecto al favoritismo que existe en el área de trabajo en relación a los beneficios percibidos; mientras que, el 50% manifiestan su desacuerdo y muy en desacuerdo y un 25% se encuentran indecisos.



**Figura 22. El pago de honorarios es puntual y de acuerdo al contrato**

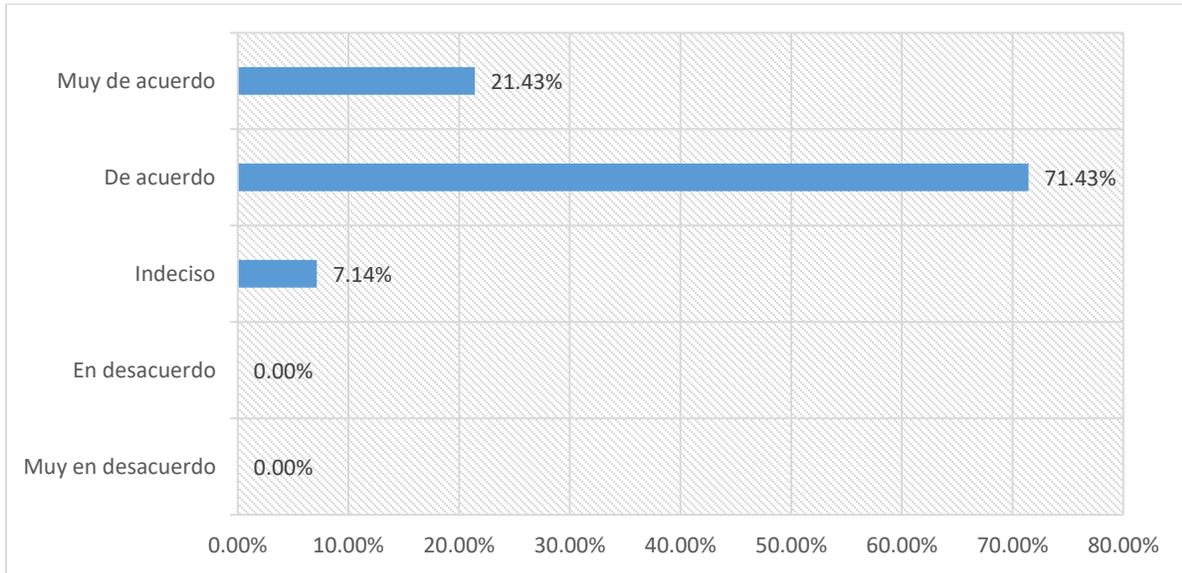
Del total de encuestados, el 96.43%, están de acuerdo y muy de acuerdo con el pago puntual de sus honorarios y según lo establecido en su contrato de trabajo; sin embargo, se cuenta con un 3.57% en desacuerdo.



**Figura 23. El sueldo está conforme con el mercado laboral actual**

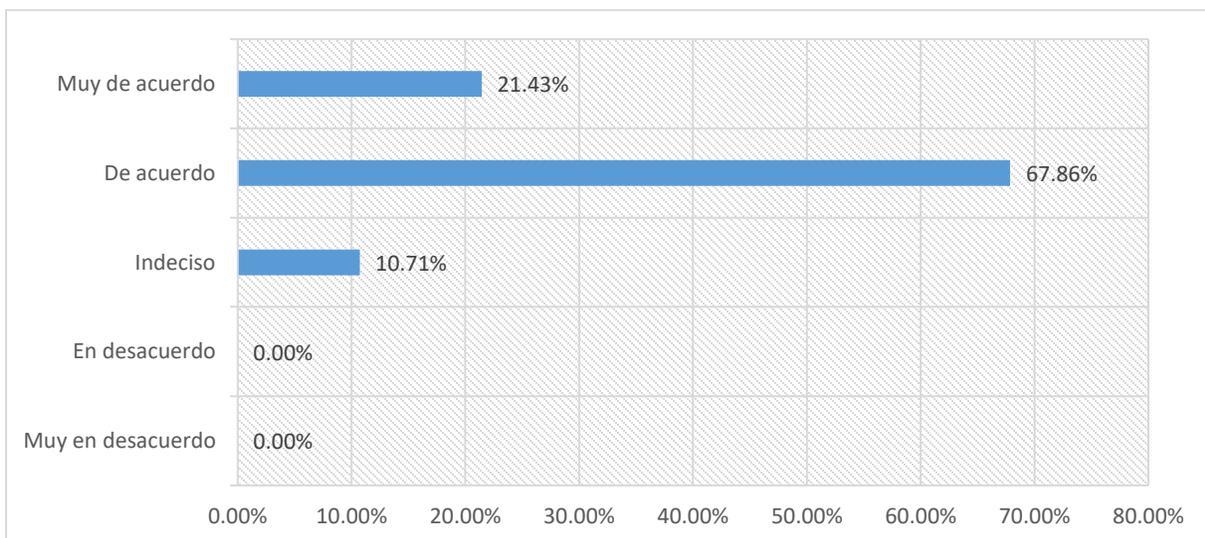
“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

El 57.15% de colaboradores, manifiestan estar de acuerdo y muy de acuerdo con el sueldo que perciben ya que está acorde al mercado laboral actual; sin embargo, un 32.14% señala sentirse en desacuerdo y muy en desacuerdo; mientras que, un 10.71% se encuentran indecisos.



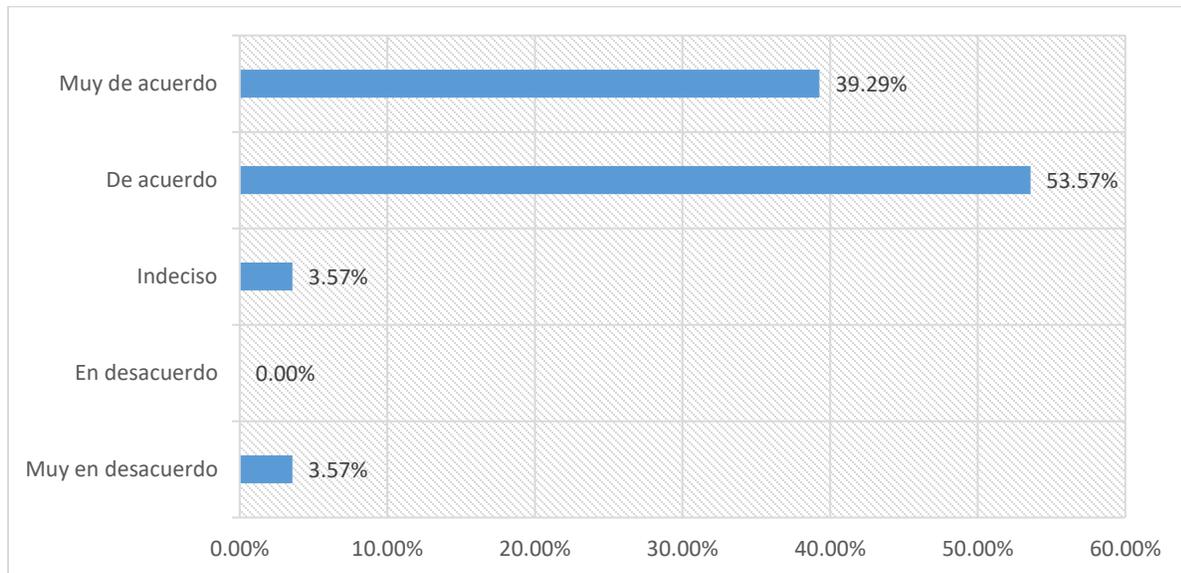
**Figura 24. La empresa promueve talleres y actualizaciones para la dinámica del trabajo**

De acuerdo a lo referido por los encuestados, el 92.86%, señala que están de acuerdo y muy de acuerdo con los talleres y actualizaciones que la empresa “Mi banco” promueve de acuerdo con la dinámica del trabajo; mientras que, un 7.14% se encuentra indeciso frente a esta interrogante.



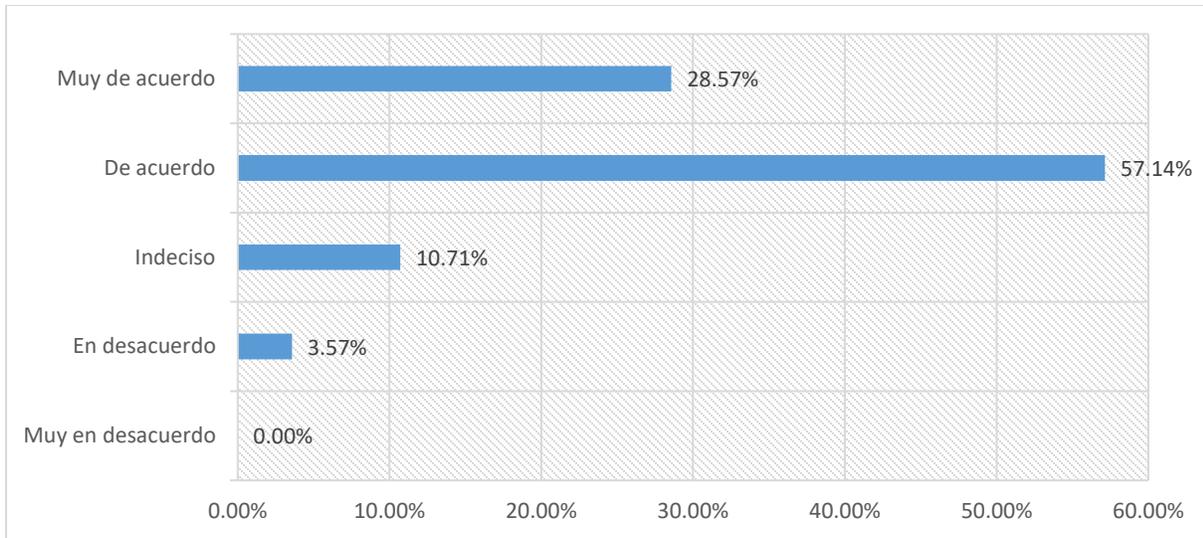
**Figura 25. La empresa promueve capacitaciones para mejorar el desempeño**

Respecto a los resultados obtenidos, el 89.29%, se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo con las capacitaciones que promueve la empresa “Mi banco” para mejorar el desempeño de los colaboradores; mientras que, un 10.71% se encuentra indeciso frente a esta interrogante.



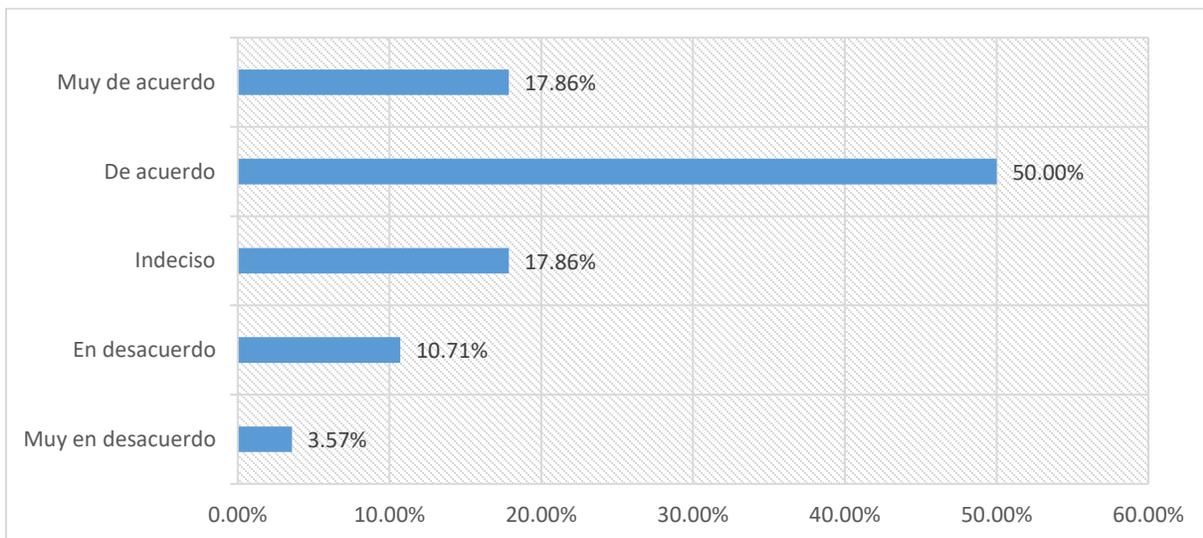
**Figura 26. Las capacitaciones son beneficiosas para aumentar el currículo laboral**

En este contexto, el 92.86% de encuestados, se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo respecto a los beneficios que producen las capacitaciones otorgadas por la empresa “Mi banco” para aumentar su currículo; por otra parte, un 3.57% se encuentra muy en desacuerdo.



**Figura 27. La empresa promueve un ambiente agradable para trabajar**

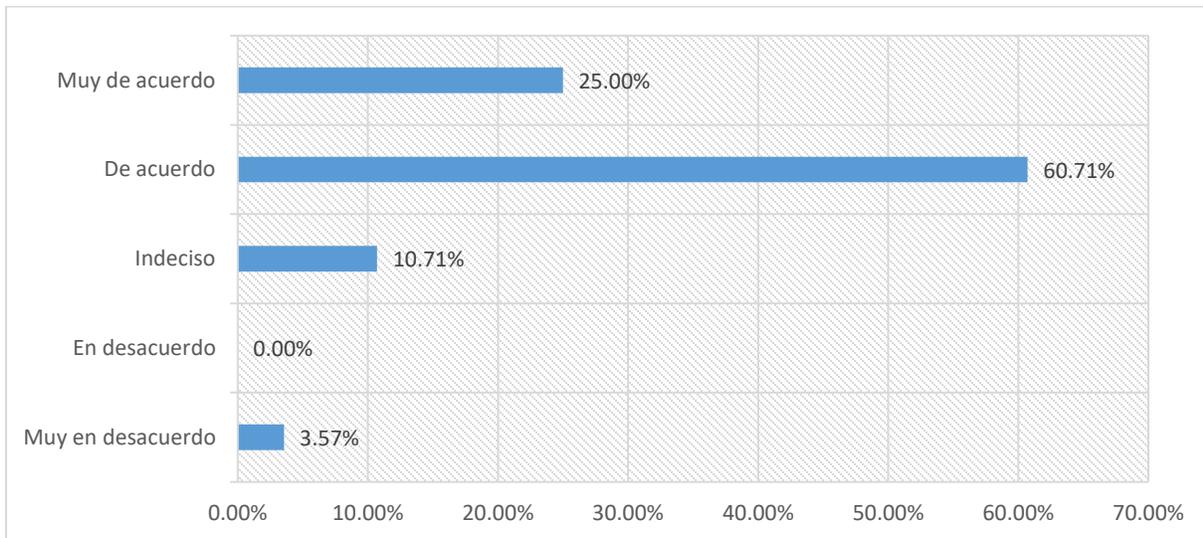
El 85.71% de encuestados, indican que se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con el ambiente de trabajo que la empresa “Mi banco” les proporciona; mientras tanto, un 3.57% se encuentra en desacuerdo y un 10.71% se encuentran indecisos ante esta interrogante.



**Figura 28. Existe un adecuado entrenamiento del coaching**

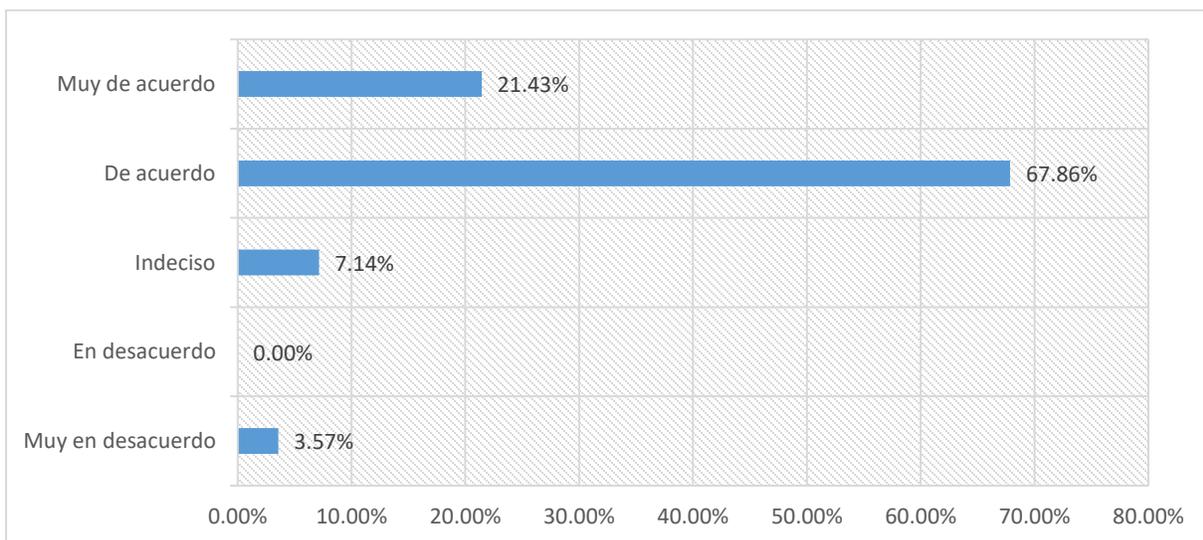
Según la sumatoria de los resultados, el 67.86%, de encuestados señalan que se encuentran muy de acuerdo y de acuerdo con el adecuado entrenamiento del coaching que existe en la empresa “Mi

banco”; por otro lado, el 14.28% manifiestan que se encuentran en desacuerdo y muy en desacuerdo.



**Figura 29. Se puede acceder a un permiso de trabajo por situaciones personales**

Dentro de este marco, el 85.71%, señalan sentirse muy de acuerdo y de acuerdo con los permisos trabajo que la empresa “Mi banco” brinda para tratar situaciones personales; por otra parte, el 10.71% se encuentra indeciso ante esta interrogante y finalmente, un 3.57% se encuentra muy en desacuerdo.



**Figura 30. Se promueve un equilibrio en la vida familiar, personal y laboral**

Se puede concluir que, del total de encuestados, el 89.29% señala estar muy de acuerdo y de acuerdo con el equilibrio familiar, personal y laboral que la empresa “Mi banco” les brinda; mientras que, un 3.57% se encuentra muy en desacuerdo.

**4.2 Resultados Ligados a las Hipótesis**

**4.2.1 Prueba de normalidad**

*Planteamiento:*

**Ho:** Los datos de la muestra presentan una distribución normal.

**Ha:** Los datos de la muestra no presentan una distribución normal.

*Criterios de aceptabilidad:*

Si la significancia es menor que 0.05, se acepta la Ha; es decir los datos de la muestra no siguen una distribución normal por lo cual se trabajaría con la correlación de Rho de Spearman; mientras que, si la significancia es mayor a 0.05, entonces se acepta Ho; es decir, los datos de la muestra presentan una distribución normal por lo tanto se trabajaría con la correlación de Pearson.

Respecto al tamaño de la muestra, si es menor a 50 elementos se aplica el estadístico Shapiro-Wilk: de lo contrario, si el tamaño de la muestra es mayor a 50 elementos se aplica el estadístico Kolmogorov – Smimnov.

**Tabla 9.**

***Prueba de normalidad***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de motivación	0.133	28	.200	0.972	28	0.623

“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

Recompensas por cumplimiento de metas y objetivos	0.257	28	0.000	0.771	28	0.000
Recompensas por nivel de eficiencia	0.143	28	0.151	0.969	28	0.550
Recompensas Oficiales	0.204	28	0.004	0.925	28	0.046
Nivel de incentivo	0.134	28	.200	0.944	28	0.141

Fuente: Resultados del sistema SPSS

*Interpretación:* En la presente investigación la muestra es de 28 colaboradores, al ser menor que 50 se realizó el análisis de Shapiro – Wilk. En cuanto a la significancia que es mayor a 0.05 (a excepción de dos casos, que la significancia es menor), se acepta la  $H_0$ ; es decir los datos de la muestra presentan una distribución normal por lo tanto el estadístico que se utilizaría es la correlación de Pearson.

#### 4.2.2 Pruebas de hipótesis

##### 4.2.2.1 Prueba de hipótesis general

Existe una relación directa entre las recompensas tangibles y la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande, 2021.

*Planteamiento:*

**$H_0$ :** Las recompensas tangibles no se relaciona de forma positiva con la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande, 2021.

**$H_a$ :** Las recompensas tangibles se relaciona de forma positiva con la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa MI BANCO - Agencia Canto Grande, 2021.

***Criterios de aceptabilidad:***

Si la significancia es menor que 0.05, se acepta la  $H_a$ ; es decir las recompensas tangibles se relacionan de forma positiva con la motivación laboral. De lo contrario si es mayor a 0.05 se acepta la  $H_o$ ; es decir las recompensas tangibles no se relacionan de forma positiva con la motivación laboral.

**Tabla 10.**

***Correlación entre las recompensas tangibles y la motivación laboral***

		Nivel de incentivo	Nivel de motivación
Nivel de incentivo	Correlación de Pearson	1	.735**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	28	28
Nivel de motivación	Correlación de Pearson	.735**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	28	28

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

Fuente: Base de datos del SPSS

*Interpretación:* La significancia es menor a 0.05; por lo tanto, se acepta la  $H_a$ , es decir las recompensas tangibles se relacionan de forma positiva con la motivación laboral. El coeficiente de Pearson es de 0.735; es decir, el 73.5%, el cual nos indica que existe una relación positiva.

Y para realizar el análisis de dicha relación se toma en cuenta la siguiente tabla.

**Tabla 11.**

***Grado de relación según coeficiente de correlación***

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil

---

<b>+0.11 a +0.50</b>	Correlación positiva media
<b>+0.51 a +0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>+0.76 a +0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>+0.91 a +1.00</b>	Correlación positiva perfecta

---

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación positiva considerable, ya que se encuentra en el intervalo de +0.51 a +0.75. Esto quiere decir, que la empresa “Mi Banco” gestiona adecuadamente su sistema de recompensas para mantener motivados a los colaboradores del área de negocios.

#### **4.2.2.2 Prueba de hipótesis específica: Recompensas por cumplimiento de logros y objetivos**

*Planteamiento:*

**Ho:** Las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos no se relaciona de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande, 2021.

**Ha:** Las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos se relaciona de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande, 2021.

#### ***Criterios de aceptabilidad***

Si la significancia es menor a 0.05, se acepta la Ha; es decir que las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos se relaciona de forma positiva con la motivación laboral.

Si la significancia es mayor a 0.05, se acepta la Ho; es decir que las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos no se relacionan de forma positiva con la motivación laboral.

**Tabla 12.**

***Correlación entre las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos y la motivación laboral***

		Nivel de motivación	Recompensas por cumplimiento de metas y objetivos
Nivel de motivación	Correlación de Pearson	1	.726**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	28	28
Recompensas por cumplimiento de logros y objetivos	Correlación de Pearson	.726**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	28	28

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

Fuente: Base de datos del SPSS

*Interpretación:* La significancia es menor a 0.05; por lo tanto, se acepta la  $H_a$ , es decir que las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos se relaciona de forma positiva con la motivación laboral.

El coeficiente de Pearson es de 0.726; es decir, el 72.6%, el cual nos indica que existe una relación positiva. Por lo tanto, tomando en cuenta la información de la Tabla 12; se puede concluir, que existe una correlación positiva considerable, ya que se encuentra en el intervalo de +0.51 a +0.75. Esto quiere decir que cuando la empresa Mi Banco gestiona adecuadamente su sistema de recompensas por cumplimiento de logros y objetivos se mantiene una relación estrecha con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios.

**4.2.2.3 Prueba de hipótesis específica: Recompensas por nivel de eficiencia.**

*Planteamiento:*

**$H_0$ :** Las recompensas por nivel de eficiencia no se relaciona de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande, 2021.

**Ha:** Las recompensas por nivel de eficiencia se relaciona de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande, 2021.

***Criterios de aceptabilidad***

Si la significancia es menor a 0.05, se acepta la Ha; es decir que las recompensas por nivel de eficiencia se relacionan de forma positiva con la motivación laboral.

Si la significancia es mayor a 0.05, se acepta la Ho; es decir que las recompensas por nivel de eficiencia no se relacionan de forma positiva con la motivación laboral.

**Tabla 13.**

***Correlación entre las recompensas por nivel de eficiencia y la motivación laboral.***

		Nivel de motivación	Recompensas por nivel de eficiencia
Nivel de motivación	Correlación de Pearson	1	.445*
	Sig. (bilateral)		0.018
	N	28	28
Recompensas por nivel de eficiencia	Correlación de Pearson	.445*	1
	Sig. (bilateral)	0.018	
	N	28	28

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

Fuente: Base de datos del SPSS

***Interpretación:*** La significancia es menor a 0.05; por lo tanto, se acepta la Ha, es decir que las recompensas por nivel de eficiencia se relacionan de forma positiva con la motivación laboral.

El coeficiente de Pearson es de 0.445; es decir el 44.5%, el cual nos indica que existe una relación positiva. Por lo tanto, tomando en cuenta la información de la Tabla 12; se puede concluir, que existe una correlación positiva media, ya que se encuentra en el intervalo de +0.11 a +0.50. Esto

quiere decir; que cuando la empresa Mi Banco gestiona adecuadamente su sistema de recompensas por nivel de eficiencia se mantiene una relación estrecha con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios.

#### 4.2.2.4 Prueba de hipótesis específica: Recompensas Oficiales.

*Planteamiento:*

**Ho:** Las recompensas oficiales no se relaciona de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande, 2021.

**Ha:** Las recompensas oficiales se relaciona de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande, 2021.

#### *Criterios de aceptabilidad*

Si la significancia es menor a 0.05, se acepta la Ha; es decir que las recompensas oficiales se relacionan de forma positiva con la motivación laboral.

Si la significancia es mayor a 0.05, se acepta la Ho; es decir que las recompensas oficiales no se relacionan de forma positiva con la motivación laboral.

#### **Tabla 14.**

#### ***Correlación entre las recompensas oficiales y la motivación laboral***

		Nivel de motivación	Recompensas Oficiales
Nivel de motivación	Correlación de Pearson	1	.687**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	28	28
Recompensas Oficiales	Correlación de Pearson	.687**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	28	28

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

Fuente: Base de datos del SPSS

*Interpretación:* La significancia es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la  $H_a$ ; es decir que las recompensas oficiales se relacionan de forma positiva con la motivación laboral.

El coeficiente de Pearson es de 0.687; es decir el 68.7%, el cual indica que existe una relación positiva. Por lo tanto, tomando en cuenta la información de la Tabla 12, se puede concluir que existe una correlación positiva considerable, ya que se encuentra en el intervalo de +0.51 a +0.75. Esto quiere decir, que cuando la empresa “Mi Banco” gestiona adecuadamente su sistema de recompensas oficiales se mantiene una relación estrecha con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 5.1 Discusión

Se lleva a debate el siguiente trabajo de investigación para contrastar los resultados, las bases teóricas, antecedentes y de esta forma se pueda comparar si existe una relación entre las dos variables de este estudio.

Los resultados obtenidos con relación a la hipótesis general han demostrado que existe una correlación positiva considerable, ya que se encuentra en el intervalo de +0.51 a +0.75. Esto quiere decir que; en el área de negocios de la empresa “Mi Banco” se gestiona adecuadamente el sistema de recompensas para mantener motivados a sus colaboradores, estas dos variables están estrechamente relacionadas. Por un lado, se puede observar que el área tiene un muy buen ambiente laboral donde el 57.14% de los encuestados, estuvieron de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, según los resultados obtenidos donde se preguntó si la empresa tiene reconocimientos para los trabajadores un 96.42% estuvo de acuerdo y lo reflejado en las encuestas demuestran que tiene un muy alto grado de aceptabilidad por parte de los colaboradores.

Los resultados obtenidos en el cuestionario de esta investigación se sometieron a prueba, la variable recompensas tangibles según el Alfa de Cronbach es de 0.869 es decir se cuenta con una confiabilidad **Excelente** de 86.9%. Por otra parte, el resultado obtenido en el cuestionario para la variable motivación según el Alfa de Cronbach es de 0.774, es decir que; se cuenta con una confiabilidad **Adecuada** de 77.4%. Estos resultados también se sometieron a prueba para medir la confiabilidad global y según el resultado obtenido en el Alfa de Cronbach global respecto a las dos variables estudiadas es de 0.900 equivalente a un 90%, lo que muestra que cuenta con una confiabilidad **Excelente**.

Estos resultados guardan relación con el trabajo de Colonio (2017) donde por medio de la prueba de Rho de Spearman obtuvo como resultado un nivel de significancia menor a 0,05 teniendo una correlación de 0.728, lo cual indica una correlación positiva alta, esta investigación no hace mas que afirmar la fuerte relación entre un personal motivado a través de los incentivos que les brindan. Cabe aclarar que, el autor ha logrado identificar una falencia en el sistema de incentivos y lo cual menciona en sus recomendaciones indicando las mejoras que se deberían implementar a fin de tener colaboradores motivados y que esto se refleje en sus resultados.

En una similar investigación realizada por Arteaga & Cortez (2016) en el cual concluyen que entre el plan de incentivos y la motivación laboral existe una relación  $r= 0.794$ , lo cual indica que; la relación es directa y significativa, muestra un alto grado de colaboradores comprometidos y que se sienten motivados dentro de la empresa. Sin embargo; aún hay mejoras que realizar con el sistema de incentivos ya que hay un porcentaje de colaboradores que están de acuerdo con un aumento en las comisiones que se les paga y esto está reflejado en las recomendaciones de esta investigación.

En una investigación académica de Montenegro (2019) se menciona que; las recompensas totales y la motivación de los colaboradores del área de consultas generales de una empresa financiera tiene una relación directa, las recompensas influyen sobre la motivación de los trabajadores de esa área. La mencionada investigación a través de la prueba no paramétrica D de Somers obtuvo un nivel de significación estimada ( $Sig =0.000$ ), contrastado con el nivel de significancia ( $\alpha =0.05$ ) la cual dio como resultado la relación entre las recompensas totales y la motivación.

Luego de comparar las investigaciones se puede decir que los 3 trabajos concuerdan en que existe una relación directa entre la motivación y las recompensas. Cabe resaltar que Colonio (2017)

ha indentificado un punto de mejora en el sistema de recompensas de la empresa ANCRO SRL ya que justamente realizó la validacion de la variable motivación donde mostró que muchos de los trabajadores estaban en desacuerdo porque percibian que en la empresa no se retribuia el trabajo de manera equitativa y justa. De igual modo, Arteaga & Cortez (2016) concuerda con Colonio (2017) ya que si bien es cierto concuerdan que existe relación entre motivación y recompensas, este identificó fallas en su sistema de incentivos por tener trabajadores en desacuerdo con las politicas de reconocimientos. Por su parte, Montenegro (2019) concuerda con los autores mencionandos antes, con respecto al tema central y añade que, existe una buena gestión de las recompensas que identificó a colaboradores bastante motivados por las retribuciones que se les brinda en su centro de trabajo. En adición, las similitudes de estas investigaciones brindan una perspectiva un poco mas cercana siendo que todas ellas se encuentran en el Perú y son estudios que involucran trabajadores de una entidad financiera y una empresa de servicios.

En la elaboración del estudio de la relación entre las recompensas tangibles y la motivación se ha logrado observar la relación directa entre estos métodos usados para incentivar el desempeño en los trabajadores, estos deben estar bien implementados con reconocimientos tangibles e intangibles ya que son un factor importante para lograr tener una muy buena satisfacción laboral en la empresa, en los resultados de las encuestas la mayoría contestó haber recibido algún incentivo (tangible e intangible) en algún momento, estos resultados están reflejados en el crecimiento de la empresa con los resultados logrados por los colaboradores.

Dentro de la primera hipótesis especifica por el cumplimiento de logros y objetivos y la motivación laboral y tomando en cuenta que el coeficiente de Pearson es de 0.726; es decir, el 72.6%, el cual indica que, existe una relación positiva. Por lo tanto, tomando en cuenta la información; se puede concluir, que existe una correlación positiva considerable, ya que se

encuentra en el intervalo de +0.51 a +0.75. Esto quiere decir que; Mi Banco gestiona adecuadamente su sistema de recompensas por cumplimiento de logros y objetivos y mantiene una relación estrecha con la motivación laboral en el área de negocios. En esa misma línea, con un resultado similar Arteaga & Cortez, (2016) mencionan que su variable incentivos laborales y motivación por logros obtuvo una correlación positiva de  $r=0.732$  lo que se traduce en que la empresa MIBANCO tiene un buen programa de reconocimiento, cabe señalar que este resultado concuerda ya que estas dos investigaciones tienen como lugar de estudio la misma empresa.

En esa misma línea tenemos al trabajo de Sum (2015) donde menciona que el 41% esta de acuerdo que se le brinde un reconocimiento adicional por el buen trabajo realizado, esta es una buena manera de motivar a los trabajadores de una empresa de alimentos, este estudio estuvo segmentado en su mayoría hombres en el rango de edades de entre 18 a 44 años y la mayoría con grado de instrucción universitaria, para complementar estas afirmaciones la investigación de Rivera (2018) concluye que, existe relación entre los medios preferidos para obtener una retribución en el trabajo y para la retención de empleados tuvo un resultado de correlación  $r=0.548$  es por eso que se afirma positivamente que los medios preferidos para obtener una retribución en el trabajo se relaciona con la retención de empleados respaldando que los medios de incentivos influyen en las decisiones de los trabajadores de la empresa aseguradora del área de operaciones de Lima.

La segunda hipótesis específica muestra un grado de fiabilidad según el coeficiente de Pearson es de 0.445; es decir el 44.5%, el cual indica que; existe una relación positiva el nivel de eficiencia con la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de MIBANCO, este resultado al ser contrastado con la investigación de Navarro (2019) obtuvo un resultado similar y el coeficiente es de 0.331 o 33.1% e indica que la relación es positiva media ya que está dentro del

intervalo +0.11 a +0.50 la dedicación tiene una vinculación muy cercana con la motivación laboral el estudio fue realizado a los colaboradores del área de atención al estudiante de una universidad de Lima.

Estos resultados mantienen relación con el trabajo que Montenegro (2019) quien realizó una medición D se Somers en variables ordinales lo cual tuvo como resultado aproximado (sig. Aprox = 0.006) lo cual confirma que hay una relación positiva entre la motivación y el desempeño, es decir, cuando tu desempeño sea mejor, también lo será la recompensa de los trabajadores del área de consultas generales en una entidad financiera de Trujillo.

Después de comparar los resultados de las dos investigaciones Navarro (2019) menciona que la dedicación de los trabajadores es una variable con una correlación positiva dentro de la empresa y por las características de la institución que se dedica a brindar un servicio ya que es una casa de estudios, la motivación de los colaboradores es importante porque están de cara al cliente que en su caso son los estudiantes y para sumar a este resultado está lo mencionado por Montenegro (2019) que reafirma lo mencionado por el autor anterior y confirma que el desempeño del trabajador es fundamental para lograr obtener una retribución al trabajo y esfuerzo realizado en la empresa que brinda servicios financieros en la ciudad de Trujillo.

En la tercera hipótesis específica con respecto a la relación de las recompensas oficiales y la motivación laboral donde según el coeficiente de Pearson es de 0.687; es decir el 68,7%, lo cual indica la relación positiva y mantiene una estrecha relación entre estas dos dimensiones. En otro contexto, Colonio (2017) menciona que existe una correlación de 0.731 o 73.1% basada en la prueba de Rho de Spearman y en la cual indica que demuestra una correlación positiva muy fuerte, esta fue aplicada a los 60 trabajadores de la que estaba compuesta esta empresa cuando se realizó

el estudio en el 2017, empresa que se dedica a brindar servicio de gestión integral de residuos sólidos.

De igual forma, con un resultado positivo tenemos la tesis de Caldera de Fex & Giraldo (2013) donde toman como estudio otra empresa de servicios de la ciudad Medellín, en el año 2013 y donde menciona que antes de llegar a los principales motivadores como es el dinero están las recompensas formales como son permisos, un bono por desempeño, etc., estas preparan el terreno hacia un ascenso que incluye un aumento de salario de manera permanente, tener implementado estas formas de incentivo logran tener colaboradores motivados con su trabajo diario y esto se ve reflejado en el resultado positivo del estudio.

En esta tercer tesis, con un resultado positivo tenemos a Montenegro (2019) quien menciona y afianza el resultado de que las recompensas básicas influyen de manera significativa, existe una relación directamente proporcional entre la motivación y la recompensa básica y en donde se obtuvo un resultado a través de la prueba de D de Somers, esta empresa se dedica a brindar servicios financieros en la ciudad de Trujillo y el año en que fue efectuado este estudio fue el 2019. Cabe señalar que para los trabajadores de esa área en específico es más importante recibir este tipo de incentivos cada vez que logren cumplir sus metas.

Finalmente, se puede mencionar que, las tres tesis muestran resultados similares con respecto a la tercera variable de estudio, una de las razones por las cuales tendrían resultados similares y concuerdan es que; son empresas de servicios donde los colaboradores manejan un grado de servicio al cliente y en donde se requiere un esfuerzo diario para lograr mantenerse motivados. Asimismo, estas empresas manejan una metodología de trabajo que les permite estar innovando cada día con respecto a su sistema de recompensas.

## 5.2 Conclusiones

Los resultados de la hipótesis específica entre el cumplimiento de metas y objetivos y la motivación laboral han mostrado según el coeficiente de Pearson es de 0.726; es decir, el 72.6%, el cual indica que existe una correlación positiva considerable, ya que se encuentra en el intervalo de +0.51 a +0.75. Esto quiere decir que, el área de negocios de Mi Banco gestiona adecuadamente su sistema de recompensas por cumplimiento de logros y objetivos y mantiene una relación estrecha con la motivación laboral.

Se determinó en la hipótesis específica la correlación de las recompensas por nivel de eficiencia y la motivación laboral, grado de fiabilidad, según el coeficiente de Pearson mostró un resultado de 0.445; es decir el 44.5%, el cual indica que, existe una relación positiva entre el nivel de eficiencia con la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de MIBANCO. Esto se ve reflejado en los números que la empresa maneja ya que desde sus inicios la empresa ha crecido en su sector.

Se identificó que existe una correlación positiva considerable entre las recompensas oficiales y la motivación laboral donde según el coeficiente de Pearson es de 0.687; es decir 68,7% lo cual indica una relación positiva y mantiene una relación entre estas dos dimensiones lo que quiere decir que, los colaboradores creen que las recompensas formales son una buena manera de motivarlos.

Finalmente, Los resultados obtenidos con relación a la hipótesis general de este estudio han demostrado que existe una correlación positiva considerable ya que, las recompensas tangibles se relacionan de forma positiva con la motivación laboral. El coeficiente de Pearson es de 0.735; es decir, el 73.5%, el cual indica que existe una relación positiva. Esto quiere decir, que en el área de

negocios de la empresa “Mi Banco” se gestiona adecuadamente el sistema de recompensas para mantener motivados a sus colaboradores, estas dos variables están estrechamente relacionadas.

### 5.3 Recomendaciones

A continuación, se plantea una serie de recomendaciones, respecto a la relación de las recompensas tangibles y la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco – Agencia Canto Grande, 2021.

La empresa Mi banco deberá poner énfasis en nuevas prácticas de sistemas de recompensas tangibles, ya que si bien es cierto la relación que existe entre las recompensas y motivación laboral es directa y positiva, se deberá establecer un sistema mixto.

Implementar las **recompensas por nivel de eficiencia** por las funciones adicionales que los colaboradores realicen, como una herramienta de gestión, donde se envíe un correo electrónico al colaborador que realizó una función adicional, con copia a sus compañeros y a los altos cargos de dirección del área de negocios, mencionando la consecución de dicho objetivo importante y elogiando el esfuerzo desplegado, adicionalmente lograr que el jefe realice las gestiones para que el colaborador salga en el boletín mensual de la empresa como reconocimiento por el apoyo brindado y realizar entrega de vales de consumo recargables cada vez que se realice una labor adicional.

Aumento de categoría del puesto ocupado, es decir cambiar la nomenclatura del puesto para resultar más estimulante el trabajo que realicen los colaboradores. Establecer incrementos en las bandas salariales de acuerdo a las productividad y cumplimiento de metas asignadas con el fin de que el sueldo que ganen este de acuerdo al trabajo que realicen.

Respecto a **las recompensas oficiales**, tomando en cuenta los incentivos a largo plazo se puede hacer partícipe al colaborador destacado del mes, de una campaña de imagen como rostro del área de negocios o de la misma empresa o spot publicitario acerca de las nuevas campañas que se realicen; premiar con algún encargo especial o con nuevas responsabilidades, mediante las cuales el colaborador pueda desarrollarse profesionalmente y aprender en nuevos campos o también asumir nuevos retos desafiantes que le permitan obtener mayores y mejores capacidades frente a una promoción interna.

Otorgar programas pagados de especialización en universidades, para los colaboradores con mejores rendimientos anualmente, así puedan explotar sus capacidades y conocimientos y crecer personal y profesionalmente.

La libertad basada en la confianza, es un incentivo muy potente para mandos, tanto para los de menor y mayor experiencia, y más aún si va acompañado de una retribución económica adicional por cada tiempo ( puede ser por días, semanas o meses) que se reemplaza cargos ya sea por vacaciones, licencias, permisos, etc. Esta recompensa no solo puede añadir una alta carga de delegación, lo que recae en la eficacia para todo, si no tambien en la productividad de los colaboradores, lo cual representaría para ellos seguridad y respeto en sus puestos de trabajo.

## Referencias

- Acosta, D. (2016). LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCION SAN MIGUEL DRIVE. 106. (Tesis de Pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- ACP, G. (03 de Diciembre de 2018). *GRUPOACP*. <https://grupoacp.com.pe/>
- Alarcón, M., & Pedroza, J. (2016). FACTORES DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN –CASO-CENTRO DE DISTRIBUCIÓN CONO NORTE 2016. (Tesis de pregrado). *Universidad privada del norte*, Perú.
- Arteaga, D., & Cortez, W. (2016). PLAN DE INCENTIVOS Y MOTIVACION LABORAL EN LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE "MIBANCO" BANCO DE LA MICROEMPRESA SA AGENCIA VIRU 2016. (Tesis de pregrado). Universidad privada del norte, Perú.
- Caldera de Fex , E., & Giraldo, L. (2013). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COMPENSACIÓN QUE IMPACTE DIRECTAMENTE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA DE. *UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN*. (Tesis de pregrado) Universidad de Medellin, Colombia.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de: [https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)
- Colonio, J. (2017). Las recompensas y su relación con la motivación laboral en la empresa ANCRO SRL SEDE SANTA ANITA 2017 . (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo,
- Corvera, K. (2018). *Motivación laboral y su relación en el desempeño de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra Señora del Rosario Oficina Principal Cajabamba para el año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad privada del norte. Cajamarca, Perú.
- Frederick, H. (2003). *How do you motivate employees?* Estados Unidos: Review Harvard Business. Recuperado de: <https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees>
- Garcia, M., Posada, N., & Hernandez, C. (2012). La motivacion y los sistemas de recompensas y su impacto en la produccion. (Tesis de pregrado). Universidad autónoma de Tamaulipas, México.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: [http://data.over-blog-kiwi.com/0/27/01/47/201304/ob\\_195288\\_metodologia-de-la-investigacion-sampieri-hernande.pdf](http://data.over-blog-kiwi.com/0/27/01/47/201304/ob_195288_metodologia-de-la-investigacion-sampieri-hernande.pdf)
- Lleyda, E. (2017). *¿QUIÉN DECIDE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR?* Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/quien-decide-las-mejores-empresas-para-trabajar/1393/>
- Madero, S., & Treviño, R. (2011). Las recompensas en el trabajo dentro de la empresa familiar Mexicana: desde la perspectiva de la generación Y. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782011000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782011000100007)
- Maslow, A. (1968). *Abraham Maslow y la psicología transpersonal*. Recuperado de: [https://www.academia.edu/36665378/Abraham\\_Maslow\\_y\\_la\\_psicolog%C3%ADa\\_transpersonal](https://www.academia.edu/36665378/Abraham_Maslow_y_la_psicolog%C3%ADa_transpersonal)
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones DIAZ DE SANTOS. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Ediciones NARCEA S.A. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=3fKGr602DTcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3fKGr602DTcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Mendez, A. (2016). *Motivación según autores*. Recuperado de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Montenegro, G. (2019). *"RECOMPENSA TOTAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CONSULTAS GENERALES EN UNA ENTIDAD FINANCIERA; TRUJILLO 2019"*. (Tesis de pregrado). Universidad privada del norte. CAJAMARCA, PERU.
- Muñiz, J., Fernández, H., & José, R. (2000). *La utilización de los tests en España*. España.
- Muñoz, A., & Ramirez, M. (2021). *La motivación de los empleados: más allá de la "zanahoria y el garrote*. Medellín: Editorial AD-minister. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n24/n24a8.pdf>
- Muro, P. (2018). *Gestión Eficaz de las recompensas*. Madrid: Ediciones Urano.

- Navarro, C. (2019). ENGAGEMENT Y MOTIVACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad privada del norte, Lima.
- Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87791710.pdf>
- Núñez, P. (2014). *Adiós a los jefes, bienvenidos a los GeFes*. Obtenido de <http://s1.pulso.cl/wp-content/uploads/2014/04/1931889.pdf>
- Ochoa, V. (8 de 8 de 2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. <http://ptp.pe/wp-content/uploads/2018/08/malaatencion.pdf>
- Ozsoy, E. (2019). AN EMPIRICAL TEST OF HERZBERG'S TWO-FACTOR MOTIVATION THEORY. *Marketing and Management of Innovations*, 20. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/332104156\\_An\\_Empirical\\_Test\\_of\\_Herzberg%27s\\_Two-Factor\\_Motivation\\_Theory](https://www.researchgate.net/publication/332104156_An_Empirical_Test_of_Herzberg%27s_Two-Factor_Motivation_Theory)
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C., & Elizalde, F. (2016). *Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo en Perú*. (tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Pascual, J., & Luna, R. (2014). LA IMPORTANCIA DEL DINERO EN LA ELECCIÓN LABORAL. *Ciencia y Sociedad*. DOI: <http://dx.doi.org/10.22206/cys.2014.v39i3.pp477-508>
- Reeve, J. (1994). *Motivacion y emocion*. Madrid: Mc Graw-Hill. Recuperado de: [https://www.academia.edu/29224888/Motivacion\\_y\\_Emocion\\_John\\_Marshall\\_Reeve](https://www.academia.edu/29224888/Motivacion_y_Emocion_John_Marshall_Reeve)
- Rivera, N. (2018). Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Rodriguez, D. (2017). Los incentivos laborales y su influencia en el rendimiento de los colaboradores del centro de contacto del banco de crédito del Perú sucursal la esperanza 2016. (Tesis de pregrado) Universidad privada del norte, Perú.
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA Y HUMANÍSTICA*. (Tesis de Maestría). Universidad Ricardo Palma, Perú.

Slier, L. (Junio de 2016). *El dinero es el segundo elemento motivador detras del desarrollo en el puesto de trabaja*. *Diario Concepción*. Recuperado de: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/06/30/el-dinero-es-el-segundo-elemento-motivador-detras-del-desarrollo-en-el-puesto-de-trabajo/>

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landivar, Mexico.

## **Anexos**

### **Anexo 01: Cuestionario**

**Cuestionario de medición de la relación entre las recompensas tangibles y la motivación  
laboral.**

“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

El presente cuestionario tiene como propósito identificar la relación que existe entre las recompensas tangibles y la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de Mi Banco - Agencia Canto Grande.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>VARIABLE 1: RECOMPENSAS TANGIBLES</b>					
<i>Dimensión: Recompensas por cumplimiento de logros y objetivos</i>					
1.- ¿Pienso que mi sueldo debería estar en función con la experiencia laboral?					
2.- ¿Considero que la entidad financiera tiene una muy buena imagen corporativa y reputación?					
3.- ¿Los reconocimientos verbales son de acorde con el trabajo?					
4.- ¿Los reconocimientos escritos son de acorde con el trabajo?					
5.- ¿Existen reconocimientos para los colaboradores que se destacan en el trabajo?					
<i>Dimensión: Recompensas por nivel de eficiencia</i>					
6.- ¿Pienso que el trabajo que yo realizo está conforme con el sueldo que gano?					
7.- ¿Existe algún incentivo económico por alguna labor adicional a la labor?					
<i>Dimensión: Recompensas oficiales</i>					
8.- ¿Considero que cuando hay una posición vacante, se realiza una promoción interna?					
9.- ¿La entidad financiera otorga incentivos a largo plazo a los trabajadores destacados?					
10.- ¿La entidad financiera otorga incentivos a corto plazo a los trabajadores destacados?					
11.- ¿Considero que existe seguridad en el puesto de trabajo?					
12.- ¿La empresa se preocupa por mi desarrollo profesional y promoción interna?					
13.- ¿Considero que en la entidad financiera hay oportunidad para hacer línea de carrera?					
14.- ¿Considero que mi sueldo debería estar de acorde con mis capacidades y competencias?					
<b>VARIABLE 2: MOTIVACIÓN</b>					
<i>Dimensión: Motivación Extrínseca</i>					
15.- ¿El pago de mis honorarios es puntual y de acuerdo al contrato?					
16.- ¿Estoy recibiendo mis beneficios como: gratificaciones, vacaciones, CTS, etc.?					
17.- ¿La entidad financiera en la que trabajo me proporciona un seguro de salud y de vida?					
18.- ¿Pienso que existe algún tipo de favoritismo en mi área de trabajo con respecto a los beneficios?					
19.- ¿Se promueve un equilibrio en la vida familiar, personal y del trabajo?					
20.- ¿Mi sueldo está conforme con el mercado laboral actual?					
21.- ¿Los beneficios que recibo son de acuerdo con mi trabajo?					
22.- ¿Considero que los beneficios que recibimos son equitativos tanto para mí, como para todos mis demás compañeros?					
23.- ¿Puedo acceder a un permiso de trabajo para atender situaciones personales relevantes?					
<i>Dimensión: Motivación Intrínseca</i>					
24.- ¿La empresa promueve talleres y actualizaciones de acorde con la dinámica del trabajo?					
25.- ¿La entidad financiera promueve capacitaciones de acuerdo al área de consultas para mejorar mi desempeño?					
26.- ¿Considero que las capacitaciones son beneficiosas para aumentar mi currículo?					
27.- ¿En la entidad financiera se promueve un ambiente agradable para trabajar?					
28.- ¿Considero que existe un adecuado entrenamiento del coaching?					

Fuente: Citado por (Montenegro, 2019)

**Anexo 02**

*Matriz de Consistencia*

<b>RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO – AGENCIA CANTO GRANDE, 2021.</b>								
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
¿Existe relación directa entre las recompensas tangibles respecto a la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco Agencia Canto Grande, 2021?	Determinar si existe relación directa entre las recompensas tangibles respecto a la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco Agencia Canto Grande, 2021.	Existe una relación directa entre las recompensas tangibles y la motivación laboral de los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco Agencia Canto Grande, 2021.	Recompensas Tangibles	Es responsabilidad de la empresa tener un sistema de recompensas eficaz que no sea efímero muy por el contrario que dure a través de los años y vaya adecuándose a los cambios en el futuro (Muro, 2018).	Para medir esta variable se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por tres dimensiones: Recompensas por logros y objetivos, recompensas por nivel de eficiencia y recompensas oficiales y como indicadores: Recompensas por expectativas, recompensas por productividad, aumento salarial y recompensas en concurso. El cuestionario cuenta con 28 preguntas cerradas elaboradas en Google form con respuestas en la escala de Likert, el cual se aplicará a un total de 28 colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco, Agencia – Canto Grande, que finalmente se procesarán por el sistema SPSS.	Recompensas por logros y objetivos	Recompensas por expectativas	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo.  <b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental, de tipo transversal.  <b>Población:</b> 28 colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco-Agencia Canto Grande.  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
						Recompensas por nivel de eficiencia	Recompensas por productividad	
						Recompensas Oficiales	Recompensas en concursos	
							Aumento salarial	

“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

Objetivos específicos	Hipótesis específicos						
Determinar la relación entre las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos en relación a la motivación laboral	Las recompensas por cumplimiento de logros y objetivos se relacionan de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi banco – Agencia Canto Grande, 2021.	Motivación laboral	La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow (1991).	Para medir esta variable se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por dos dimensiones: motivación extrínseca y motivación intrínseca y como indicadores: Motivación por beneficios, bandas salariales, motivación por elogios y sensación de autorrealización. El cuestionario cuenta con 28 preguntas cerradas elaboradas en Google form con respuestas en la escala de Likert, el cual se aplicará a un total de 28 colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco, Agencia – Canto Grande, que finalmente se procesarán por el sistema SPSS.	Motivación Extrínseca	Motivación por beneficios	
Determinar la relación entre las recompensas por nivel de eficiencia en relación a la motivación laboral.	Las recompensas por nivel de eficiencia se relacionan de forma positiva con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi banco – Agencia Canto Grande, 2021.					Bandas salariales	
Determinar la relación entre las recompensas oficiales en relación a la motivación laboral.	Las recompensas oficiales se relacionan de forma positiva y con la motivación laboral en los colaboradores del área de negocios de la empresa Mi banco- Agencia Canto Grande, 2021.					Motivación Intrínseca	
						Motivación por elogios	

**Anexo 03.**

**Matriz de Operacionalización de las variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Posición	Escala
Recompensas Tangibles	Es responsabilidad de la empresa tener un sistema de recompensas eficaz que no sea efímero muy por el contrario que dure a través de los años y vaya adecuándose a los cambios en el futuro (Muro, 2018).	Para medir esta variable se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por tres dimensiones: Recompensas por logros y objetivos, recompensas por nivel de eficiencia y recompensas oficiales y como indicadores: Recompensas por expectativas, recompensas por productividad, aumento salarial y recompensas en concurso. El cuestionario cuenta con 28 preguntas cerradas elaboradas en Google forms con respuestas en la escala de Likert, el cual se aplicará a un total de 28 colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco, Agencia – Canto Grande, que finalmente se procesarán por el sistema SPSS.	Recompensas por logros y objetivos	Recompensas por expectativas	1, 2, 3, 4 y 5	<b>Ordinal tipo Likert</b>  5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Indeciso 2 = En desacuerdo 1 = Muy en desacuerdo
			Recompensas por nivel de eficiencia	Recompensas por productividad	6 y 7	
			Recompensas oficiales	Recompensas en concursos	8, 9, 10 y 11	
				Aumento salarial	12, 13 y 14	

“RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y  
LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA MI BANCO  
AGENCIA CANTO GRANDE, 2021”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Posición	Escala
Motivación Laboral	La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow (1991).	Para medir esta variable se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por dos dimensiones: motivación extrínseca y motivación intrínseca y como indicadores: Motivación por beneficios, bandas salariales, motivación por elogios y sensación de autorrealización. El cuestionario cuenta con 28 preguntas cerradas elaboradas en Google forms con respuestas en la escala de Likert, el cual se aplicará a un total de 28 colaboradores del área de negocios de la empresa Mi Banco, Agencia – Canto Grande, que finalmente se procesarán por el sistema SPSS.	Motivación Extrínseca	Motivación por beneficios	15, 16, 17, 18, 19, 21, 22 y 23	<b>Ordinal tipo Likert</b>  5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Indeciso 2 = En desacuerdo 1 = Muy en desacuerdo
				Bandas salariales	20	
			Motivación Intrínseca	Sensación de autorrealización	24, 25 y 26	
				Motivación por elogios	27 y 28	