



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión del Talento Humano

## **“INCENTIVOS SALARIALES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AGENCIAS BANCARIAS DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL 2025”**

**Tesis para optar al título profesional de:  
Administración y Gestión del Talento Humano**

### **Autores:**

Francesco Stefano Paz Perez

Liz Nathaly Davila Inga

### **Asesor:**

Mg. Lic. Alex Miguel Hernandez Torres

ORCID: 0000-0002-5682-2500

Lima - Perú

**2025**

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Lupe Yovani Gallardo Pastor</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>Cynthia Milena Salinas Galindo</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>Jose Renatto Manchego Guerra</b>
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud



Página 2 de 81 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3440675118




### 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

#### Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre Edith Inga que es la inspiración para poder lograr todos mis objetivos, por su apoyo que fue de suma importancia en todo el proceso de mi vida académica. Su aliento constante que fue mi motivación en el proceso de esta investigación.

Liz Nathaly Dávila Inga

Dedico este trabajo a mi esposa Paola Querevalú y a mi hijo Tadeo Paz, quienes desde el gran amor que nos tenemos me inspiraron y fortalecieron durante este proceso, siendo mi motor y motivo para dar todo de mí en este trabajo de tesis. También le dedico este trabajo a mis padres Walter Paz y Nieves Pérez por forjarme y ser la persona decidida que soy actualmente, su apoyo desde el principio fue fundamental.

Francesco Stefano Paz Pérez

## Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por brindarme salud e iluminar mi camino con mucha sabiduría, agradecer a mi docente por brindarnos toda la orientación necesaria para el desarrollo de este trabajo, a mi compañero de estudio por la participación constante para sacar adelante el trabajo, a mi familia por su apoyo incondicional que ha sido mi motivación principal, a mis amigos cercanos que siempre me brindan palabras de aliento para no rendirme. A todas estas personas, mi más sincero agradecimiento. Este trabajo es el resultado de un esfuerzo colectivo y estoy profundamente agradecido por su ayuda y apoyo.

Liz Nathaly Davila Inga

Agradezco a Dios y a la Virgen, por mantenerme con buena salud y fuerte en mis convicciones a lo largo de estos años de estudio. Agradezco a mis padres, por su apoyo incondicional, creyendo en mí en todo este proceso educativo y formativo. Extiendo mis agradecimientos a mi esposa e hijo, quienes me alientan, fortalecen y motivaron a cumplir una de mis metas, que se volvió una meta familiar.

También agradezco a la Universidad Peruana del Norte y los docentes que me enriquecieron de conocimiento en estos años, así también extenderlas a mis compañeros, por enriquecer lo aprendido con sus experiencias.

Francesco Stefano Paz Pérez

## Tabla de contenidos

Resumen .....	9
Palabras Claves .....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	57
<b>REFERENCIAS</b> .....	62
ANEXOS .....	66

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Dimensión 1 - Incentivos por desempeño .....	35
<b>Tabla 2</b> Dimensión 2 - Reconocimiento económico.....	36
<b>Tabla 3</b> Dimensión 3 – Salario base .....	36
<b>Tabla 4</b> Dimensión 4 – Calidad de trabajo .....	37
<b>Tabla 5</b> Dimensión 5 – Nivel de esfuerzo.....	38
<b>Tabla 6</b> Dimensión 6 – Cumplimiento de objetivos .....	39
<b>Tabla 7</b> Tabla cruzada Objetivo general: .....	40
<b>Tabla 8</b> Tabla cruzada Objetivo específico 1: .....	41
<b>Tabla 9</b> Tabla cruzada Objetivo específico 2: .....	42
<b>Tabla 10</b> Tabla cruzada Objetivo específico 3: .....	43
<b>Tabla 11</b> Tabla cruzada Objetivo específico 4: .....	44
<b>Tabla 12</b> Tabla cruzada Objetivo específico 5: .....	45
<b>Tabla 13</b> Tabla cruzada Objetivo específico 6: .....	46
<b>Tabla 14</b> Análisis de normalidad – Alfa de Cronbach.....	46
<b>Tabla 15</b> Análisis correlacional Rho de Spearman.....	47
<b>Tabla 16</b> Análisis correlacional Rho de Spearman H1 .....	48
<b>Tabla 17</b> Análisis correlacional Rho de Spearman H2 .....	50
<b>Tabla 18</b> Análisis correlacional Rho de Spearman H3 .....	51
<b>Tabla 19</b> Análisis correlacional Rho de Spearman H4 .....	52
<b>Tabla 20</b> Análisis correlacional Rho de Spearman H5 .....	53

**Tabla 21** Análisis correlacional Rho de Spearman H6 ..... 54

**Tabla 22** Valor de rho de Spearman ..... 55

## Resumen

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores de las agencias bancarias del distrito de San Miguel, Lima, durante el año 2025. El problema se originó ante la necesidad de evaluar cómo los mecanismos de compensación influyen en el desempeño dentro de un entorno altamente competitivo como el sector bancario. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 196 colaboradores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó un cuestionario tipo Likert validado por juicio de expertos y con adecuada confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial. Debido a la ausencia de normalidad en las variables, se empleó el coeficiente Rho de Spearman, obteniéndose una relación positiva alta y significativa entre incentivos salariales y productividad laboral ( $\rho = .768$ ;  $p < .001$ ). Asimismo, todas las dimensiones específicas mostraron correlaciones significativas y de magnitud elevada.

En conclusión, los incentivos salariales constituyen un factor determinante para elevar la productividad laboral en las agencias bancarias estudiadas, evidenciando la importancia de implementar políticas de compensación claras, justas y orientadas al desempeño.

## Palabras Claves

Incentivos salariales, Productividad laboral, Reconocimiento económico, Desempeño laboral y Sector bancario.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la gestión del capital humano es reconocida como un factor estratégico para el logro de ventajas competitivas sostenibles en las organizaciones (Armstrong & Taylor, 2020). Las entidades bancarias, debido a la alta intensidad de sus procesos y a la interacción constante con usuarios, requieren que sus colaboradores mantengan niveles adecuados de desempeño, precisión y calidad en el servicio. Sin embargo, la productividad laboral no depende únicamente de la capacidad técnica del trabajador, sino también de las condiciones motivacionales que le ofrece la organización (Shields et al., 2021).

A nivel internacional, estudios recientes evidencian que los incentivos salariales cumplen un rol importante para estimular el esfuerzo, reducir la rotación y mejorar los indicadores de eficiencia operativa. Cuando el trabajador percibe que existe una relación clara entre su desempeño y la compensación que recibe, se incrementa su sentido de compromiso y desempeño (Zhou & Li, 2024). Por el contrario, cuando los incentivos son percibidos como insuficientes, desiguales o poco claros, la motivación disminuye y la productividad se ve afectada (Kim, 2022).

En América Latina, diversos sistemas bancarios han incorporado bonificaciones, comisiones y reconocimientos salariales variables con la finalidad de impulsar el logro de objetivos comerciales, especialmente en áreas de atención al cliente, plataforma y asesoría financiera (Martins & Rodrigues, 2021). Sin embargo, su efectividad depende de la claridad en los criterios, la frecuencia de otorgamiento y la proporción entre salario fijo e incentivos variables (Hernandez & Patel, 2023).

En el Perú, el sector financiero ha experimentado un aumento en la demanda de servicios, acompañado de metas comerciales más rigurosas. Las agencias bancarias del distrito de San Miguel presentan un flujo elevado de operaciones, diversidad de perfiles de clientes y exigencias constantes de precisión y rapidez. No obstante, se han observado dificultades relacionadas con la estabilidad motivacional, rotación de personal, variabilidad en el cumplimiento de metas y desgaste laboral percibido (Ramírez & Huamán, 2023).

Lo anterior sugiere que existe una relación relevante entre las políticas de incentivos y la productividad laboral, pero aún no se ha estudiado específicamente cómo se manifiesta esta relación en los colaboradores bancarios de San Miguel en el periodo reciente.

Ahora si analizamos las variables tenemos que los incentivos salariales se definen como compensaciones económicas adicionales al salario fijo que las organizaciones otorgan con el propósito de estimular la motivación, reforzar el rendimiento y orientar el comportamiento laboral hacia el logro de metas específicas. Estos incentivos pueden presentarse en forma de bonificaciones por resultados, comisiones por ventas, premios monetarios, incentivos por productividad y otros beneficios asociados al rendimiento. En términos estratégicos, los incentivos cumplen la función de señalar al trabajador cuáles conductas y resultados son valorados por la organización, de modo que buscan alinear los objetivos individuales con los institucionales (Armstrong & Taylor, 2020).

La efectividad de un incentivo no depende únicamente de su magnitud económica, sino de aspectos perceptivos y cognitivos por parte del trabajador, tales como la claridad en los criterios para obtener la recompensa, la transparencia del sistema, la equidad en la distribución y el valor que la persona asigna a la retribución. Shields et al. (2021) indican

que los incentivos operan como un reforzador extrínseco, cuya influencia sobre el rendimiento se incrementa cuando el colaborador siente que la recompensa es alcanzable y justa.

Un elemento clave en el análisis teórico de los incentivos salariales es la percepción de justicia organizacional. Si el empleado considera que su esfuerzo es recompensado de forma proporcional y comparable con la de otros, se fortalece el compromiso, la motivación y el sentido de reconocimiento; en cambio, cuando percibe injusticia o arbitrariedad en la asignación del incentivo, tiende a disminuir su motivación, desarrollando conductas de desinterés e incluso intención de renuncia (Colquitt et al., 2021). Por lo tanto, la relación entre incentivos y desempeño no es automática, sino que está mediada por la evaluación subjetiva que los trabajadores realizan sobre el sistema de recompensas.

Dentro de las teorías que sustentan los Incentivos Salariales, tenemos la Teoría de la Expectativa sostiene que la motivación se explica por la interacción de tres componentes: expectativa (creencia de que el esfuerzo conducirá al desempeño), instrumentalidad (creencia de que el desempeño conducirá a una recompensa) y valencia (importancia que tiene la recompensa para el individuo). Cuando estas tres condiciones se encuentran presentes, la motivación aumenta y, por ende, el desempeño también (Shields et al., 2021). En el contexto de incentivos, esto implica que el trabajador debe comprender claramente cómo obtener la recompensa y considerarla atractiva para que el incentivo sea eficaz.

También tenemos la teoría del Refuerzo de Skinner, desde el enfoque conductual, los incentivos funcionan como refuerzos positivos, es decir, consecuencias que incrementan la probabilidad de que una conducta se repita. Chiavenato (2020) sostiene

que la contingencia entre desempeño y recompensa es el principal motor del aprendizaje organizacional: un sistema de incentivos es efectivo cuando se otorga inmediatamente después del logro y cuando la relación desempeño–recompensa es consistente.

También tenemos la teoría de la Equidad de Adams, esta teoría plantea que los individuos comparan su esfuerzo y recompensa con el de otros en circunstancias similares. Si perciben equidad, se comprometen; si perciben injusticia, reducen su esfuerzo o buscan restaurar el equilibrio. Colquitt et al. (2021) destacan que la percepción de justicia no solo depende de la cantidad de recompensa, sino también de la transparencia y coherencia del proceso de asignación.

Así mismo tenemos la teoría del Intercambio Social, muestra la relación trabajador-organización se entiende como un intercambio recíproco, en el cual el empleado ofrece esfuerzo y desempeño, y la organización responde con reconocimiento y compensación. Cropanzano y Mitchell (2020) señalan que cuando el trabajador percibe que la organización cumple con su parte del intercambio, desarrolla lealtad y compromiso, factores que incrementan la productividad.

Ahora respecto a la otra variable denominada, productividad laboral se refiere a la capacidad del trabajador para transformar su esfuerzo, tiempo, conocimientos y recursos en resultados útiles y valiosos para la organización. Esta productividad se expresa tanto en cantidad (volumen de operaciones, número de clientes atendidos, metas alcanzadas) como en calidad (precisión en la ejecución, satisfacción del usuario, reducción de errores). Brewster et al. (2021) sostienen que la productividad es un indicador multifactorial que incluye atributos individuales (habilidades, motivación),

organizacionales (condiciones de trabajo, liderazgo) y estructurales (diseño del puesto, acceso a herramientas).

En el ámbito bancario, la productividad se relaciona con el cumplimiento de metas comerciales, la eficiencia en la atención, la reducción de tiempos de operación, la gestión precisa de transacciones y la experiencia del cliente. Por ello, las organizaciones financieras implementan sistemas de medición que combinan indicadores cuantitativos y cualitativos con el fin de valorar el rendimiento de sus colaboradores.

Dentro de las teorías que sustentan la Productividad Laboral, tenemos la Teoría del Establecimiento de Metas (Locke & Latham), esta teoría sostiene que las metas claras, específicas y desafiantes generan mayor esfuerzo y compromiso que metas ambiguas. Latham (2020) señala que cuando los incentivos se vinculan a metas claramente definidas, la productividad laboral se incrementa de manera sostenida, pues el trabajador entiende qué debe lograr y cómo será evaluado.

También tenemos el Modelo Motivacional de Porter y Lawler, este modelo explica que el rendimiento es producto de la interacción entre motivación, esfuerzo, habilidades y recompensa. Newstrom (2021) señala que los incentivos mejoran el desempeño solamente si el trabajador posee las competencias necesarias para realizar la tarea. De lo contrario, la recompensa no se traduce en productividad.

Así mismo tenemos el modelo de Desempeño Laboral de Campbell, Campbell (2020) plantea que el desempeño depende de la motivación, el conocimiento, la retroalimentación recibida y las condiciones del puesto. Desde esta perspectiva, los incentivos son un factor motivacional, pero requieren acompañarse de entrenamiento y orientación para generar efectos sostenibles.

Ahora si analizamos la relación entre Incentivos Salariales y Productividad Laboral, la evidencia teórica indica que los incentivos salariales pueden incrementar la productividad, en la medida en que:

- La relación desempeño–recompensa sea clara y comprensible; el incentivo sea percibido como justo; se vincule a metas específicas y alcanzables; y se complemente con capacitación y retroalimentación.

Por tanto, los incentivos no solo deben ser económicamente atractivos, sino también psicológicamente significativos, administrativamente transparentes y operativamente coherentes para cumplir su función motivadora.

Respecto a los antecedentes tenemos a Jonathan (2022), en su investigación titulada “The Relationship Between Incentive and Employees' Job Performance”, tuvo como objetivo determinar la fuerza de la relación entre los incentivos y el desempeño laboral de los empleados. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional, aplicándose un cuestionario estructurado tipo Likert para medir ambas variables en una muestra de colaboradores administrativos. Para el análisis estadístico se empleó la correlación de Pearson, obteniéndose un coeficiente de  $r = 0.73$  con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ , lo que evidenció una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre los incentivos otorgados y el desempeño laboral. Asimismo, la prueba t arrojó un valor de  $t = 4.53$ , superior al valor crítico, confirmando la existencia de una relación sólida entre ambas variables. Los resultados indicaron que cuando los empleados perciben que los incentivos son justos, alcanzables y directamente vinculados a su esfuerzo, aumentan sus niveles de compromiso, eficiencia y logro de metas, lo cual se traduce en una mejora observable del rendimiento

organizacional. En conclusión, el estudio resalta que la implementación estratégica de incentivos no solo mejora la productividad laboral, sino que también fortalece la motivación intrínseca y el sentido de pertenencia dentro de la organización.

Liu (2022), en su investigación titulada “The Impact of Incentives on Job Performance, Business Cycle, and Population Health in Emerging Economies”, tuvo como objetivo determinar la fuerza de la relación entre los incentivos monetarios y el desempeño laboral de los empleados en empresas de economías emergentes. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional, aplicándose cuestionarios estructurados para medir percepciones sobre incentivos y desempeño; el análisis incluyó matrices de correlación y regresión. En la matriz de correlaciones se reportó una correlación entre incentivos monetarios y desempeño laboral de  $r = 0.180$  ( $p < 0.05$ ), y los análisis de regresión mostraron un  $\beta$  positivo (significativo) que indica efecto directo; los autores también reportaron un  $R^2$  ajustado de 0.097 al considerar incentivo + otras variables. Los hallazgos evidencian una relación positiva, aunque de magnitud moderada-baja, entre incentivos monetarios y desempeño; se concluye que los incentivos contribuyen al rendimiento, pero su efecto es parcial y está mediado por factores como lealtad organizacional y liderazgo.

Fahriah et al. (2021), en el estudio “The Influence of Incentives and Work Environment on Employee Performance at PT Studiotama Maps Consultant”, tuvieron como objetivo evaluar la fuerza de la relación entre incentivos y desempeño. Investigación no experimental, transversal y correlacional, con cuestionario estructurado como instrumento. El análisis de correlación de Pearson arrojó  $r = 0.314$  (31.40%) entre incentivos y desempeño ( $p < 0.05$ ), y pruebas t/regresión mostraron efectos significativos; además, al combinar incentivos y ambiente laboral se obtuvo un  $R$  ajustado elevado en

algunos modelos. Los autores concluyeron que los incentivos ejercen una influencia positiva y significativa sobre la productividad y satisfacción, representando un porcentaje apreciable de la variabilidad del desempeño en la muestra estudiada.

Zakwai (2023), en “Monetary Incentives and Workers’ Performance: A Study of Crown Flour Mills (Kaduna State)”, se propuso determinar la fuerza de la relación entre incentivos monetarios y desempeño de los trabajadores. Se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional; se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra representativa y se usó la correlación de Pearson para probar hipótesis. Los resultados indicaron una correlación significativa positiva (Pearson) entre incentivos monetarios y desempeño laboral ( $p < 0.05$ ) y la prueba estadística desarrollada respaldó la hipótesis de asociación; los autores recomiendan adaptar incentivos a necesidades individuales por su efecto positivo en desempeño. (Instrumento: cuestionario; análisis: Pearson).

Nnubia (2024), en “Financial Incentives and Employee Performance of Manufacturing Firms”, se planteó determinar la relación entre incentivos (bonos/fringe benefits) y rendimiento laboral. Investigación no experimental, transversal y correlacional; se aplicó cuestionarios y se calculó Pearson r y pruebas t para significancia. El estudio reportó una correlación muy alta entre ciertos tipos de incentivos (bonuses/fringe benefits) y desempeño, empleando valores reportados como  $r \approx 0.87$  en algunos subanálisis con t calculado significativo ( $t_{cal} > t_{tab}$ ), lo que mostró una relación positiva y estadísticamente significativa entre bonificaciones y rendimiento. Concluyen que los incentivos financieros pueden tener un impacto fuerte en la mejora del desempeño cuando están bien diseñados.

Alkandi et al. (2023), en “The Impact Of Incentive and Reward Systems on Employee Performance in the Saudi Industrial Sectors” (MDPI - Sustainability), se planteó evaluar la relación entre incentivos/recompensas y desempeño, incluyendo el papel mediador de la satisfacción laboral. El estudio fue no experimental, transversal y de naturaleza correlacional/causal-comparativa utilizando cuestionarios; el análisis empleó SEM y pruebas de significancia (no solo Pearson). Aunque el análisis es principalmente SEM, los resultados mostraron que la relación directa entre incentivos y desempeño fue estadísticamente insignificante en el modelo directo, pero al introducir la mediación por satisfacción laboral la relación total resultó significativa ( $p < 0.05$ ), lo que indica una asociación indirecta relevante entre incentivos y desempeño. Concluyen que los incentivos afectan el desempeño principalmente a través del aumento de la satisfacción.

Haron et al. (2023), en “Employee training and incentives: effects on organizational performance” (artículo/proceedings citado en repositorios), tuvo como objetivo medir la asociación entre incentivos y desempeño. Diseño no experimental, transversal y correlacional; instrumento: cuestionario estructurado. El estudio reportó correlaciones positivas y significativas entre incentivos (combinados con capacitación) y desempeño organizacional; por ejemplo, algunos coeficientes Pearson y pruebas  $t$  mostraron asociación estadísticamente significativa (valores  $p < 0.05$ ), y los autores concluyen que incentivos junto a capacitación mejoran significativamente indicadores de rendimiento.

Ngwa et al. (2024), en investigaciones como “Monetary incentives and employee performance” se propusieron estimar la fuerza de la relación entre incentivos financieros y desempeño. Los trabajos son de tipo no experimental, transversales y correlacionales;

recogen datos mediante cuestionarios y aplican Pearson y pruebas t. En varios casos se reportaron coeficientes elevados (ej.: r entre 0.5 y 0.87 en distintos sectores) con t-values que superaron los valores críticos y  $p < 0.05$ , lo que indicó relaciones positivas y significativas entre incentivos y desempeño. Las conclusiones señalan que los incentivos financieros son determinantes en el rendimiento laboral en contextos manufactura y ventas estudiadas.

Wungu & Brotoharsojo (2023), en trabajos sobre incentivos y desempeño en servicios y retail, tuvieron como objetivo evaluar la fuerza de la relación. Diseño no experimental, transversal y correlacional; instrumento: cuestionarios tipo Likert y análisis por Pearson/regresión. En estos estudios se reportaron correlaciones positivas (ej.,  $r = 0.314$  en algunos estudios citados y  $r = 0.425$  en análisis relacionados con ambiente laboral), con significancia estadística ( $p < 0.05$ ) y t-tests de apoyo; se concluye que los incentivos explican una porción relevante del desempeño, aunque su efecto se modera por condiciones del entorno laboral.

Alves et al. (2023), en “An exploratory analysis of incentive packages and managerial performance” (Springer), buscó conocer la relación entre distintos paquetes de incentivos y desempeño managerial. El estudio usó un diseño no experimental, transversal y correlacional (instrumento: cuestionario a 614 managers) y combinó análisis correlacionales con QCA; los análisis mostraron asociaciones consistentes entre combinaciones de incentivos y altos niveles de desempeño, y varios coeficientes de correlación/regresión resultaron estadísticamente significativos ( $p < 0.05$ ). La conclusión fue que no existe un único tipo de incentivo óptimo: diferentes paquetes se correlacionan fuertemente con mejor desempeño gerencial.

Haron (2023) reportaron correlaciones positivas entre incentivos y rendimiento. En revisiones/proceedings y artículos se indicó que la correlación entre incentivos y desempeño osciló entre  $r = 0.18$  y  $r = 0.58$  según el contexto y medidas ( $p < 0.05$  en los casos reportados); el análisis utilizado fue Pearson y/o regresión, con t-tests que confirmaron significancia en varios estudios de muestra. Concluyen que incentivos generan mejoras en desempeño, aunque magnitud varía por sector y tipo de incentivo.

Mbukwana (2023) propuso medir la fuerza de la relación entre incentivos y desempeño académico/laboral del personal. Diseño no experimental, transversal y correlacional; instrumento: entrevistas y cuestionarios estructurados y análisis con correlaciones o análisis cualitativo complementario. La investigación fue mayormente cualitativa, pero coincide con evidencia cuantitativa previa y los trabajos relacionados reportan correlaciones positivas y significativas (varios con  $p < 0.05$ ), concluyéndose que incentivos financieros y no financieros (bonos, posibilidad de ascenso) están fuertemente vinculados al mejor desempeño cuando se aplican con transparencia y frecuencia adecuada.

Nuestro problema general será:

¿Cuál es la relación entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores bancarios de una entidad bancaria en las agencias del distrito de San Miguel, Lima 2025?

Y nuestros problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre los incentivos por desempeño y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima 2025?

¿Cuál es la relación entre el reconocimiento económico y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima 2025?

¿Cuál es la relación entre el salario base y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima 2025?

¿Cuál es la relación entre los incentivos salariales y la calidad de trabajo de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima 2025?

¿Cuál es la relación entre los incentivos salariales y el nivel de esfuerzo laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima 2025?

¿Cuál es la relación entre los incentivos salariales y el cumplimiento de objetivos laborales de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima 2025?

Por consiguiente, nuestro objetivo general será:

Determinar la relación entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Y nuestros objetivos específicos:

Analizar la relación entre los incentivos por desempeño y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Analizar la relación entre el reconocimiento económico y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Analizar la relación entre el salario base y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Examinar la relación entre los incentivos salariales y la calidad de trabajo de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Examinar la relación entre los incentivos salariales y el nivel de esfuerzo laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Evaluar la relación entre los incentivos salariales y el cumplimiento de objetivos laborales de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Así mismo, en la misma línea, nuestra hipótesis general será:

Existe una relación significativa entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Y nuestras hipótesis específicas serán:

Existe una relación significativa entre los incentivos por desempeño y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Existe una relación significativa entre el reconocimiento económico y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Existe una relación significativa entre el salario base y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Existe una relación significativa entre los incentivos salariales y la calidad de trabajo de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Existe una relación significativa entre los incentivos salariales y el nivel de esfuerzo laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

Existe una relación significativa entre los incentivos salariales y el cumplimiento de objetivos laborales de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

La presente investigación se justifica, en primer lugar, desde el ámbito teórico, debido a que los incentivos salariales continúan siendo uno de los mecanismos más utilizados para orientar el comportamiento y mejorar el desempeño laboral en las organizaciones. Estudios recientes señalan que los colaboradores incrementan su esfuerzo cuando perciben que existe una relación directa y transparente entre su rendimiento y las recompensas que reciben (Shields et al., 2021). Asimismo, desde el enfoque del refuerzo, se sostiene que las conductas laborales positivas tienden a repetirse cuando son acompañadas de incentivos o reconocimientos que el trabajador considera valiosos (Chiavenato, 2020). Del mismo modo, la percepción de justicia organizacional en la entrega de incentivos actúa como un factor determinante para mantener la motivación y el compromiso; cuando el colaborador percibe equidad en el sistema de recompensas, es más probable que incremente su productividad y alineación con los objetivos de la organización (Colquitt et al., 2021). Por ello, comprender cómo los incentivos salariales se relacionan con la productividad en las agencias bancarias contribuye a reforzar el marco conceptual sobre motivación y gestión del desempeño en el sector financiero actual.

Desde el ámbito práctico, este estudio resulta relevante para las agencias bancarias del distrito de San Miguel, ya que permite identificar qué tipos de incentivos salariales generan un mayor impacto en la productividad laboral. El sector bancario se caracteriza por altos niveles de exigencia, metas comerciales permanentes y atención directa al cliente, por lo que las políticas de compensación desempeñan un rol clave en la permanencia, motivación y rendimiento de los colaboradores. Los resultados de esta investigación servirán como guía para ajustar o diseñar sistemas de incentivos más efectivos que incrementen la productividad, reduzcan la rotación y fortalezcan el logro de objetivos institucionales.

En el ámbito social, la investigación aporta al bienestar y desarrollo profesional de los colaboradores bancarios. Una adecuada gestión de incentivos puede generar un clima laboral más justo, equitativo y motivador, lo que contribuye al fortalecimiento de la satisfacción laboral, la estabilidad en el empleo y la mejora en la calidad del servicio brindado a los usuarios. En este sentido, promover prácticas de compensación transparentes y alineadas al desempeño favorece no solo los resultados de la empresa, sino también la dignidad y valoración del trabajador dentro de su entorno laboral.

Finalmente, desde el ámbito metodológico, la investigación se justifica porque utiliza un enfoque cuantitativo que permite analizar la relación entre los incentivos salariales y la productividad laboral mediante instrumentos validados y análisis estadístico. El uso de cuestionarios estructurados y el procesamiento de datos permitirá obtener evidencias objetivas y confiables para sustentar la relación entre ambas variables en el contexto específico de agencias bancarias de San Miguel, garantizando rigor y solidez en los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo básico, dado que explicó y analizó la relación existente entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores de las agencias bancarias del distrito de San Miguel, Lima.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), la investigación básica tiene como finalidad generar conocimiento teórico aplicable a diversas realidades organizacionales, contribuyendo al desarrollo científico y a la comprensión de los fenómenos sociales sin necesidad de intervenir directamente en ellos. En este caso, la investigación no busca modificar los sistemas de incentivos o productividad del banco, sino identificar y describir el grado de relación que existe entre ambas variables, generando evidencia empírica que pueda servir como base para futuras decisiones estratégicas en la gestión del talento humano.

### **Enfoque de investigación**

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, el cual se caracterizó por la recolección y el análisis de datos numéricos con el fin de establecer patrones y relaciones entre variables medibles. Según Quezada (2022), el enfoque cuantitativo se basa en la objetividad, la estandarización de instrumentos y la posibilidad de generalizar resultados mediante el uso de herramientas estadísticas.

En este sentido, se empleó un cuestionario estructurado tipo Likert, diseñado para obtener información precisa sobre la percepción de los colaboradores en relación con los incentivos salariales y su impacto en la productividad. Este tipo de medición permite transformar las opiniones subjetivas de los trabajadores en valores cuantificables,

posibilitando el uso de técnicas de correlación y regresión para comprobar la hipótesis general del estudio.

Asimismo, el enfoque cuantitativo es el más apropiado para estudios organizacionales en el ámbito bancario, donde los indicadores de desempeño y productividad suelen expresarse en términos numéricos y verificables (por ejemplo, cumplimiento de metas de ventas, número de operaciones atendidas o niveles de error). Como señalan Creswell y Creswell (2022), la fortaleza del método cuantitativo radica en su capacidad de proporcionar datos objetivos y reproducibles que sustentan conclusiones basadas en evidencia.

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es correlacional, ya que el objetivo principal fue determinar la fuerza y dirección del vínculo existente entre las variables incentivos salariales (variable 1) y productividad laboral (variable 2).

En palabras de Arias (2021), los estudios correlacionales permiten conocer cómo se comporta una variable respecto a otra dentro de una misma población, sin afirmar causalidad directa. Por lo tanto, este estudio busca establecer si existe una relación estadísticamente significativa entre las recompensas salariales percibidas por los trabajadores y su desempeño productivo en las agencias bancarias de San Miguel.

Este nivel de análisis es común en investigaciones organizacionales modernas, ya que permite generar evidencia útil para la toma de decisiones gerenciales sin requerir intervenciones experimentales (Ngwa et al., 2024).

## Diseño de investigación

El diseño adoptado es no experimental, transversal.

No experimental, porque las variables se observan tal como ocurren en su entorno natural, sin manipulación deliberada por parte del investigador. Los datos se obtendrán de los colaboradores en sus condiciones laborales habituales.

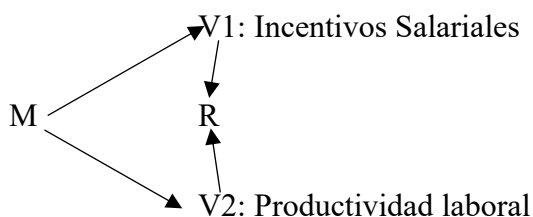
Transversal, porque la recolección de datos se realizará en un solo momento temporal, sin realizar seguimiento longitudinal.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), el diseño no experimental permite estudiar fenómenos sociales y organizacionales de manera ética y realista, especialmente cuando la manipulación de variables es impracticable o podría alterar la dinámica institucional. En el contexto bancario, intervenir en los sistemas de incentivos podría distorsionar las operaciones cotidianas, por lo que la observación directa mediante cuestionarios representa una alternativa metodológicamente adecuada.

Este diseño también posibilita la aplicación de técnicas estadísticas de correlación y regresión para verificar la hipótesis general y específicas, garantizando un análisis riguroso y confiable de los resultados obtenidos.

## Esquema de investigación

El esquema metodológico será de la siguiente manera



## **Población**

La población del estudio está conformada por todos los colaboradores bancarios los cuales suman 95 personas que laboran en las agencias de una entidad bancaria ubicada en el distrito de San Miguel, Lima, durante el año 2025.

Según Kothari (2020), la población se define como el conjunto total de individuos que comparten una o más características relacionadas con el fenómeno investigado. En este caso, los colaboradores que pertenecen a las áreas de atención al cliente, plataforma de servicios, asesoría comercial y soporte administrativo presentan características comunes, como estar expuestos a un sistema de incentivos salariales y poseer responsabilidades medibles en términos de productividad.

Además, esta población es considerada idónea para la investigación, ya que refleja el contexto laboral del sector financiero, caracterizado por una alta competitividad, cumplimiento de metas y mecanismos de recompensa económica por desempeño.

## **Muestra**

La muestra estará conformada por un conjunto representativo de colaboradores seleccionados de las agencias bancarias del distrito de San Miguel. El tamaño muestral se determinará aplicando la fórmula estadística para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una proporción esperada ( $p = 0.5$ ) que representa el máximo nivel de variabilidad posible.

De acuerdo con Martínez (2021), una muestra adecuada debe ser lo suficientemente amplia para permitir inferencias válidas y confiables sobre la población total. Por tanto, el número de participantes se definirá en función del total de colaboradores activos en las agencias, garantizando la inclusión de diferentes áreas operativas y niveles jerárquicos.

Asimismo, se establecerán criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión: colaboradores con contrato vigente, con al menos seis meses de antigüedad y disposición voluntaria para participar.

Criterios de exclusión: trabajadores temporales o en periodo de prueba, así como aquellos que no otorguen su consentimiento informado.

### **Tipo de muestreo**

El muestreo es no probabilístico por conveniencia, debido a que la selección de los participantes dependerá de su disponibilidad y accesibilidad, así como de la autorización institucional para aplicar los instrumentos dentro de las agencias bancarias, la total suma 77 colaboradores, la muestra se sacó de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

- N = 330 población
- Z = 1.96 (nivel de confianza 95%)
- p = 0.5, q = 0.5 (máxima variabilidad)
- e = 0.05 (error tolerable 5%)
- n = 196

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), este tipo de muestreo es apropiado cuando no se dispone de un marco muestral completo o cuando las condiciones de acceso son limitadas, como ocurre en investigaciones en entornos laborales donde existen restricciones de confidencialidad.

El muestreo por conveniencia se justifica además por la naturaleza del estudio, que busca analizar percepciones y comportamientos laborales en un contexto específico, más que generalizar resultados a toda la población bancaria del país. No obstante, se procurará que la muestra incluya diferentes cargos y áreas funcionales, con el fin de garantizar una representación razonable del personal bancario de San Miguel.

### **Unidad de análisis u observación**

La unidad de análisis corresponde a cada colaborador bancario que labora en las agencias ubicadas en el distrito de San Miguel durante el año 2025. Según Kothari (2020), la unidad de análisis se define como el elemento básico del cual se obtiene información para responder al problema de investigación. En este estudio, los colaboradores constituyen la fuente directa de datos, ya que son quienes experimentan el sistema de incentivos salariales y manifiestan niveles de productividad laboral medibles.

Asimismo, la unidad de observación coincide con la unidad de análisis, dado que los datos serán recolectados directamente de los trabajadores mediante un cuestionario estructurado (Creswell & Creswell, 2022).

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta, entendida como un método estandarizado para obtener información cuantitativa de una población mediante la aplicación de cuestionarios estructurados. Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) afirman que la encuesta es adecuada para estudios correlacionales, debido a que permite medir percepciones, actitudes y comportamientos relacionados con fenómenos organizacionales.

Esta técnica facilita recopilar información sobre la percepción de los incentivos salariales y los niveles de productividad laboral, permitiendo posteriormente el análisis correlacional entre ambas variables.

### **Instrumentos**

El instrumento fue un cuestionario estructurado tipo Likert de cinco opciones, elaborado a partir de las dimensiones teóricas de las variables. De acuerdo con Quezada (2022), los cuestionarios tipo Likert permiten transformar percepciones subjetivas en datos cuantitativos comparables, lo cual es pertinente para estudios de enfoque correlacional.

- Estructura del instrumento
  - Variable 1: Incentivos salariales
    - Incentivos por desempeño
    - Reconocimiento económico
    - Salario base (Basado en Armstrong & Taylor, 2020; Shields et al., 2021)
  - Variable 2: Productividad laboral
    - Calidad de trabajo
    - Esfuerzo laboral
    - Cumplimiento de objetivos (Basado en Brewster et al., 2021; Campbell, 2020)

Cada ítem será valorado en una escala de:

Nivel Bajo = Escala Likert 1 y 2

Nivel Medio = Escala Likert 3

Nivel alto = Escala Likert 4 y 5

### **Validación del instrumento**

La validez de contenido del cuestionario se obtuvo mediante la técnica de juicio de expertos, procedimiento en el cual especialistas evalúan la pertinencia, claridad y coherencia de cada ítem. Según Arias (2021), la validación por expertos garantiza que el instrumento represente adecuadamente el constructo teórico que se desea medir.

Se solicitó la evaluación de tres especialistas en gestión del talento humano y metodología cuantitativa, quienes emitirán juicios sobre la relevancia y adecuación de los ítems. Además, se aplicará el coeficiente V de Aiken para cuantificar el nivel de acuerdo entre los expertos, siguiendo la recomendación metodológica de estudios recientes (Martínez, 2021).

### **Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante el estadístico alfa de Cronbach, el cual evalúa la consistencia interna entre los ítems de cada variable. De acuerdo con Creswell y Creswell (2022), un valor de alfa igual o superior a 0.70 se considera aceptable para estudios sociales y organizacionales.

La confiabilidad se calculó luego de aplicar una prueba piloto a un grupo reducido de colaboradores con características similares a la muestra definitiva, asegurando que los ítems midan de manera estable y precisa los constructos propuestos.

### **Procesamiento de datos**

Los datos recolectados fueron organizados, codificados y procesados mediante el software estadístico SPSS versión 26. Según Kothari (2020), el procesamiento comprende

la revisión, codificación, tabulación y digitalización de los datos para garantizar su integridad y precisión.

Se establecieron códigos numéricos para cada ítem y dimensión, se elaborarán matrices de datos, y posteriormente se verificará la ausencia de valores atípicos o inconsistentes antes del análisis estadístico final.

### **Análisis de datos**

El análisis se realizó a través de estadística descriptiva e inferencial.

#### 1. Estadística descriptiva

- Tablas de distribución de frecuencias
- Medidas de tendencia central (media y mediana)
- Medidas de dispersión (desviación estándar)

Estas técnicas permiten caracterizar a la muestra y describir el comportamiento de las variables estudiadas (Quezada, 2022).

#### 2. Estadística inferencial

Para comprobar las hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, adecuado para variables cuantitativas continuas y distribuciones normales. Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) señalan que Pearson permite determinar el grado y dirección de la relación entre dos variables sin intervención del investigador.

Además, cuando corresponda, se realizará:

- Prueba de significancia bilateral ( $p < 0.05$ )
- Análisis de correlaciones por dimensiones

- Interpretación según criterios de magnitud (Cohen, 1992 citado en Creswell & Creswell, 2022)

Este análisis permitió determinar si los incentivos salariales se relacionan significativamente con la productividad laboral de los colaboradores bancarios.

### **Ética de la investigación**

El estudio cumplió con los principios éticos establecidos para investigaciones con seres humanos. Según Creswell y Creswell (2022), la ética implica garantizar voluntariedad, anonimato, privacidad y uso responsable de los datos.

En esta investigación se aplicó los siguientes lineamientos:

- Consentimiento informado: los participantes serán informados sobre los objetivos, procedimientos y carácter confidencial del estudio.
- Anonimato: no se solicitarán nombres ni datos personales que permitan identificar a los participantes.
- Confidencialidad: la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos.
- No maleficencia: se evitará cualquier perjuicio físico, psicológico o laboral para los colaboradores.
- Autorización institucional: se solicitará permiso formal a la entidad bancaria para aplicar los instrumentos.

Estos lineamientos aseguraron que la investigación respete los derechos y bienestar de los participantes, tal como recomiendan estándares internacionales recientes en investigación social y organizacional (Shields et al., 2021).

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1 Análisis descriptivo

A continuación, se presentan las tablas generales por dimensión, construidas a partir de los índices obtenidos mediante el promedio de los ítems correspondientes.

#### **Tabla 1**

*Dimensión 1 - Incentivos por desempeño*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	158	80.60%
Medio	27	13.80%
Bajo	11	5.60%

Nota: Elaboración propia

La Tabla 1 evidencia que la percepción de los incentivos por desempeño entre los encuestados se concentra mayoritariamente en el nivel alto, con un 80.60% del total de participantes ubicados en esta categoría. Este dato refleja que una amplia proporción del personal considera que los incentivos vinculados al cumplimiento de metas y objetivos se encuentran bien implementados o son percibidos como motivadores en su quehacer laboral diario. La elevada concentración en el nivel alto sugiere que las políticas de incentivos, ya sean monetarios o simbólicos, están generando un impacto positivo en la motivación laboral, promoviendo el cumplimiento de metas individuales o grupales. En contraste, solo el 13.80% y el 5.60% califican en niveles medio y bajo, respectivamente, lo cual indica que una minoría percibe insuficiencias o carencias en esta dimensión. Este patrón general refuerza la premisa teórica de que los incentivos vinculados al desempeño son un componente clave para potenciar la productividad y el compromiso organizacional, ya que permiten reconocer logros concretos y establecen una relación directa entre esfuerzo y recompensa.

**Tabla 2**

*Dimensión 2 - Reconocimiento económico*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	141	71.94%
Medio	44	22.44%
Bajo	11	5.62%

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 2 se observa que el 71.94% de los encuestados percibe un reconocimiento económico alto, lo cual indica que la mayoría considera que los mecanismos de compensación económica ya sea en forma de bonos, comisiones, premiaciones o gratificaciones son adecuados o se otorgan de manera justa. Este resultado muestra que el reconocimiento económico desempeña un papel importante en la percepción de justicia organizacional y satisfacción laboral dentro del entorno estudiado. Sin embargo, el 22.44% de participantes que se ubica en nivel medio y el 5.62% en nivel bajo evidencian la existencia de un grupo que, si bien minoritario, considera insuficiente o poco equitativo el reconocimiento económico que recibe. Esta heterogeneidad sugiere que aún existen oportunidades de mejora para fortalecer la percepción de equidad y reforzar la transparencia en los criterios de otorgamiento. El predominio del nivel alto, no obstante, confirma la relevancia del reconocimiento económico como un componente fundamental que influye en la motivación, permanencia y percepción de valorización del trabajador en la organización.

**Tabla 3**

*Dimensión 3 – Salario base*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	116	59.18%
Medio	64	32.66%
Bajo	16	8.16%

Nota: Elaboración propia

Los resultados presentados en la Tabla 3 muestran que el 59.18% de los encuestados califica su salario base como alto, lo que indica que más de la mitad de la población percibe que su remuneración fija cumple con las expectativas o se encuentra alineada al mercado laboral. No obstante, un porcentaje significativo 32.66% en nivel medio y 8.16% en nivel bajo revela que existe un nivel considerable de trabajadores que considera su salario base insuficiente o medianamente satisfactorio. Esto sugiere que la percepción del salario base presenta mayor dispersión respecto de las otras dimensiones analizadas, posiblemente debido a factores como antigüedad, experiencia, nivel de responsabilidad o diferencias en posiciones dentro de la institución. En términos organizacionales, este hallazgo implica la necesidad de revisar periódicamente las escalas salariales para asegurar competitividad, equidad interna y alineación con los estándares del sector. Además, la correlación entre salario base y motivación laboral ha sido ampliamente sostenida en la literatura, por lo que este hallazgo constituye un elemento clave para el diseño de políticas retributivas más inclusivas y equitativas.

**Tabla 4**

*Dimensión 4 – Calidad de trabajo*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	142	72.44%
Medio	46	23.47%
Bajo	8	4.09%

Nota: Elaboración propia

La Tabla 4 evidencia que el 72.44% de los encuestados percibe que desarrolla su trabajo con un nivel de calidad alto, lo cual revela una fuerte autoevaluación positiva respecto al desempeño propio. Este resultado sugiere que, en general, los trabajadores consideran que cumplen con los estándares de precisión, rigurosidad y profesionalismo que exige la organización. Asimismo, evidencia que los colaboradores se sienten capacitados,

comprometidos y motivados para ejecutar sus funciones de manera eficaz. La presencia de un 23.47% en nivel medio y un 4.09% en nivel bajo indica que existe una porción minoritaria que percibe limitaciones en su desempeño, posiblemente asociadas a factores como carga laboral, capacitación insuficiente, recursos limitados o experiencias individuales de trabajo. En general, la predominancia del nivel alto respalda la idea de que los mecanismos de incentivos y reconocimiento contribuyen a fomentar comportamientos orientados a la excelencia y al cumplimiento correcto de procesos, lo cual repercute positivamente en los niveles de satisfacción de los clientes y en los indicadores institucionales de gestión.

### **Tabla 5**

#### *Dimensión 5 – Nivel de esfuerzo*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	147	75.00%
Medio	43	21.94%
Bajo	6	3.06%

Nota: Elaboración propia

La Tabla 5 presenta que el 75.00% de los encuestados afirma invertir un nivel alto de esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones, lo que evidencia una fuerte disposición por parte de los trabajadores para dedicar tiempo, energía y compromiso a sus labores diarias. Este nivel elevado puede ser interpretado como un indicador de motivación intrínseca o como una respuesta positiva ante los incentivos y reconocimientos percibidos en la organización. Sin embargo, el también considerable 21.94% en el nivel medio sugiere que existe un conjunto de colaboradores que, si bien realiza su trabajo adecuadamente, podría no estar plenamente motivado o percibir barreras que limitan su esfuerzo máximo. El grupo minoritario del 3.06% que reporta nivel bajo puede estar relacionado con factores como desmotivación, carga excesiva, fatiga laboral o falta de recursos. En efecto,

la literatura señala que niveles altos de esfuerzo sostenido deben ser monitoreados, ya que pueden contribuir tanto a un mejor desempeño como al riesgo de agotamiento si no se gestionan adecuadamente las condiciones laborales.

**Tabla 6**

*Dimensión 6 – Cumplimiento de objetivos*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	143	72.95%
Medio	41	20.92%
Bajo	12	6.13%

Nota: Elaboración propia

La Tabla 6 muestra que el 73.60% de los encuestados se ubica en un nivel alto de cumplimiento de objetivos, lo cual sugiere que la mayoría logra alcanzar las metas establecidas por la organización, ya sea en términos de volumen de trabajo, calidad de procesos o indicadores de desempeño. Este resultado es consistente con el alto nivel de esfuerzo y la percepción positiva de incentivos reportada en las dimensiones previas, lo que sugiere una relación coherente entre motivación, desempeño y logro de metas. Por su parte, el 20.70% en nivel medio indica la existencia de trabajadores que cumplen los objetivos parcialmente o enfrentan variaciones en su rendimiento, posiblemente por cargas laborales heterogéneas, dificultades externas o factores personales. Finalmente, el 5.70% en nivel bajo constituye un grupo minoritario que podría presentar dificultades en el cumplimiento de metas, lo cual constituye una oportunidad para diseñar programas de acompañamiento, capacitación o revisión de procesos internos. En conjunto, estos resultados evidencian un sistema laboral que, en términos generales, logra movilizar a sus colaboradores hacia el logro de objetivos institucionales.

### 3.2 Tablas cruzadas

**Tabla 7**

*Tabla cruzada Objetivo general:*

		Incentivos Salariales				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Productividad Laboral	Bajo	Recuento esperado % dentro de Incentivos Salariales	- 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
	Medio	Recuento esperado % dentro de Incentivos Salariales	- 0.0%	9 30.0%	21 70.0%	30 100.0%
	Alto	Recuento esperado % dentro de Incentivos Salariales	1 0.6%	26 15.9%	137 83.5%	164 100.0%
Total		Recuento esperado % dentro de Incentivos Salariales	1 0.5%	36 18.4%	159 81.1%	196 100.0%

Nota: Elaboración propia

La Tabla 7 evidencia que los trabajadores que perciben niveles altos de incentivos salariales presentan predominantemente una productividad alta (83.5%), mientras que aquellos con incentivos moderados muestran mayor variabilidad, concentrándose en productividad media y alta. Esta tendencia demuestra que a mejores percepciones de incentivos salariales corresponde un mayor nivel de productividad laboral, reflejando que el sistema de recompensas económicas actúa como un estímulo directo para el esfuerzo, el logro de metas y el desempeño general. En conjunto, los resultados confirman que los incentivos salariales mantienen una asociación positiva con la productividad, respaldando la hipótesis general de la investigación.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada Objetivo específico 1:*

			Incentivo por desempeño			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Productividad Laboral	Bajo	Recuento esperado % dentro de Incentivo por desempeño	- 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
	Medio	Recuento esperado % dentro de Incentivo por desempeño	- 0.0%	7 63.6%	4 36.4%	11 100.0%
	Alto	Recuento esperado % dentro de Incentivo por desempeño	4 2.2%	30 16.4%	149 81.4%	183 100.0%
Total		Recuento esperado % dentro de Incentivo por desempeño	4 2.0%	38 19.4%	154 78.6%	196 100.0%

Nota: Elaboración propia

La Tabla 8 muestra que a medida que aumenta la percepción de incentivos por desempeño, se incrementa también la proporción de trabajadores con productividad alta, alcanzando un 81.4% en el nivel alto de incentivos. Los niveles bajos o moderados de incentivos presentan distribuciones más dispersas, incluyendo casos de productividad media o baja. Este comportamiento confirma que los incentivos vinculados directamente al logro de metas influyen significativamente en la productividad, reforzando la idea de que el reconocimiento contingente al rendimiento es un factor determinante para elevar el compromiso y el logro de resultados dentro de la organización.

**Tabla 9**

*Tabla cruzada Objetivo específico 2:*

			Reconocimiento económico			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Productividad Laboral	Bajo	Recuento esperado % dentro de Reconocimiento económico	- 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
	Medio	Recuento esperado % dentro de Reconocimiento económico	- 0.0%	14 66.7%	7 33.3%	21 100.0%
	Alto	Recuento esperado % dentro de Reconocimiento económico	3 1.7%	24 13.9%	146 84.4%	173 100.0%
Total		Recuento esperado % dentro de Reconocimiento económico	3 1.5%	39 19.9%	154 78.6%	196 100.0%

Nota: Elaboración propia

La Tabla 9 evidencia que cuando el reconocimiento económico es percibido como alto, el 84.4% de los colaboradores presenta productividad elevada, mientras que los niveles moderados muestran una mayor presencia de productividad media y baja. Esto indica que el reconocimiento económico funciona como un refuerzo motivacional que impulsa el desempeño y fortalece la percepción de justicia organizacional. En consecuencia, los resultados confirman que el reconocimiento económico es un componente esencial para promover mayores niveles de productividad laboral, respaldando la hipótesis de que existe una relación significativa entre ambos factores.

**Tabla 10**

*Tabla cruzada Objetivo específico 3:*

		Salario base				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Productividad Laboral	Bajo	Recuento esperado	-	1	3	4
		% dentro de Salario base	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	Medio	Recuento esperado	1	19	13	33
		% dentro de Salario base	3.0%	57.6%	39.4%	100.0%
	Alto	Recuento esperado	4	19	136	159
		% dentro de Salario base	2.5%	11.9%	85.5%	100.0%
Total	Recuento esperado	5	39	152	196	
	% dentro de Salario base	2.6%	19.9%	77.6%	100.0%	

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 10 se observa que los colaboradores que perciben un salario base alto presentan un 85.5% de productividad alta, mientras que quienes perciben un salario base moderado distribuyen su productividad entre niveles medios y altos. Esto demuestra que un salario fijo percibido como adecuado contribuye a generar estabilidad, satisfacción y disposición para alcanzar metas laborales. La relación positiva encontrada confirma que el salario base actúa como un elemento habilitador de la productividad, reforzando la hipótesis de que una remuneración justa está ligada a mayores niveles de rendimiento.

**Tabla 11**

*Tabla cruzada Objetivo específico 4:*

		Incentivo salarial			Total
		Bajo	Moderado	Alto	
Calidad de trabajo	Bajo	Recuento esperado	-	-	2
		% dentro de Incentivo salarial	0.0%	0.0%	100.0%
	Medio	Recuento esperado	-	6	25
		% dentro de Incentivo salarial	0.0%	19.4%	80.6%
	Alto	Recuento esperado	3	43	117
		% dentro de Incentivo salarial	1.8%	26.4%	71.8%
Total	Recuento esperado	3	49	144	
	% dentro de Incentivo salarial	1.5%	25.0%	73.5%	

Nota: Elaboración propia

La Tabla 11 muestra que los colaboradores con incentivos salariales altos presentan mayoritariamente una calidad de trabajo elevada (71.8%), mientras que los niveles moderados concentran tanto calidad media como alta. Este patrón indica que los incentivos salariales no solo influyen en el esfuerzo, sino también en la calidad con la que se ejecutan las tareas, promoviendo precisión, cumplimiento de estándares y profesionalismo. Por ello, los resultados respaldan la hipótesis de que los incentivos salariales están directamente relacionados con mejoras en la calidad del trabajo desempeñado.

**Tabla 12**

*Tabla cruzada Objetivo específico 5:*

		Incentivo salarial				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Nivel de esfuerzo	Bajo	Recuento esperado	-	1	1	2
		% dentro de Incentivo salarial	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	Medio	Recuento esperado	-	10	23	33
		% dentro de Incentivo salarial	0.0%	30.3%	69.7%	100.0%
	Alto	Recuento esperado	2	34	125	161
		% dentro de Incentivo salarial	1.2%	21.1%	77.6%	100.0%
Total	Recuento esperado	2	45	149	196	
	% dentro de Incentivo salarial	1.0%	23.0%	76.0%	100.0%	

Nota: Elaboración propia

La Tabla 12 evidencia que los trabajadores que perciben incentivos salariales altos reportan predominantemente un nivel alto de esfuerzo (77.6%), mientras que los incentivos moderados presentan una proporción considerable de esfuerzo medio. Esto sugiere que los incentivos salariales actúan como un motor que impulsa la dedicación, la energía y la persistencia en el cumplimiento de las funciones laborales. En consecuencia, la tabla confirma que existe una relación positiva entre los incentivos salariales y el nivel de esfuerzo, validando la hipótesis correspondiente.

**Tabla 13**

*Tabla cruzada Objetivo específico 6:*

			Incentivo salarial			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Cumplimiento de objetivos	Bajo	Recuento esperado	-	1	1	2
		% dentro de Incentivo salarial	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	Medio	Recuento esperado	-	8	24	32
		% dentro de Incentivo salarial	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	Alto	Recuento esperado	3	31	128	162
		% dentro de Incentivo salarial	1.9%	19.1%	79.0%	100.0%
Total	Recuento esperado	3	40	153	196	
	% dentro de Incentivo salarial	1.5%	20.4%	78.1%	100.0%	

Nota: Elaboración propia

La última tabla muestra que el 79.0% de los colaboradores con incentivos salariales altos presentan un nivel elevado de cumplimiento de objetivos, mientras que aquellos con incentivos moderados mantienen proporciones menores de logro. Esto demuestra que los incentivos vinculados al salario fortalecen la orientación al logro, la claridad en metas y la motivación para cumplir resultados. De esta manera, la tabla confirma que los incentivos salariales se relacionan significativamente con el cumplimiento de objetivos laborales, respaldando la última hipótesis específica planteada.

### 3.3 Análisis de fiabilidad – Normalidad

**Tabla 14**

*Análisis de normalidad – Alfa de Cronbach*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Incentivo Salarial	.091	189	<.001
Productividad laboral	.077	189	.008

Nota: Elaboración propia

El análisis de normalidad presentado mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov evidencia que ambas variables del estudio Incentivo Salarial y Productividad Laboral presentan valores de significancia inferiores a 0.05; específicamente,  $p < 0.001$  y  $p = 0.008$ , respectivamente. Esto indica que las distribuciones de los datos no cumplen con el supuesto de normalidad requerido para la aplicación de pruebas paramétricas. En consecuencia, se justifica el uso de técnicas no paramétricas, como el coeficiente Rho de Spearman, que resulta más apropiado para datos derivados de escalas ordinales, como las respuestas tipo Likert utilizadas en el instrumento. Además, este hallazgo refuerza la solidez metodológica de los análisis realizados, ya que la elección del método estadístico se ajusta adecuadamente a la naturaleza de los datos. La no normalidad observada es común en investigaciones sociales basadas en percepciones y actitudes, en donde las distribuciones suelen presentar sesgos positivos o negativos derivados de experiencias colectivas homogéneas o divergentes dentro de la organización.

### 3.4 Análisis correlacional

**Tabla 15**

*Análisis correlacional Rho de Spearman*

			Incentivo Salarial	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Incentivo Salarial	Coefficiente de correlación	1.000	.768**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	196	196
Productividad Laboral	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	.768**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	196	196

Nota: Elaboración propia

El análisis correlacional general entre Incentivo Salarial y Productividad Laboral arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0.768 con un nivel de significancia  $p < 0.001$ , lo que

evidencia una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto implica que, a medida que mejora la percepción del incentivo salarial, también tiende a incrementarse la percepción de productividad laboral entre los trabajadores. La magnitud elevada del coeficiente sugiere una asociación robusta, lo cual es consistente con la literatura que señala que los incentivos económicos y el reconocimiento influyen no solo en la motivación, sino también en el desempeño efectivo de los colaboradores. Sin embargo, es importante precisar que la correlación no implica causalidad, dado que el diseño del estudio es transversal. Aun así, los resultados permiten sostener que el incentivo salarial actúa como un factor relevante dentro del modelo de gestión institucional que promueve el cumplimiento de metas, la calidad del trabajo y el esfuerzo en la ejecución de actividades.

#### 3.4.1 Análisis correlacional Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre los incentivos por desempeño y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

**Tabla 16**

*Análisis correlacional Rho de Spearman H1*

			Incentivo Salarial	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Incentivos	Coefficiente de correlación	1.000	.764**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	196	196
Productividad ad Laboral	Productividad ad Laboral	Coefficiente de correlación	.762**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	196	196

Nota: Elaboración propia

La Tabla 16 presenta el análisis de correlación entre la dimensión Incentivos por desempeño y la variable Productividad laboral, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman superior a 0.76 con un nivel de significancia  $p < 0.001$ . Este resultado evidencia que la relación entre ambas variables es positiva, alta y estadísticamente significativa, por lo que se puede afirmar que, a mayor percepción de incentivos directamente vinculados al cumplimiento de metas, mayor es también la percepción de productividad por parte de los colaboradores. Esto sugiere que los incentivos que premian el logro de objetivos específicos como bonos por metas alcanzadas, reconocimientos por resultados sobresalientes o comisiones por desempeño cumplen un rol motivacional crucial en el comportamiento laboral. Asimismo, la fuerza del coeficiente indica que esta dimensión es uno de los componentes más influyentes dentro del modelo de incentivos, debido a que se centra en métricas objetivas de rendimiento que generan claridad, competencia sana y motivación intrínseca. Desde la perspectiva organizacional, esta relación confirma que la existencia de incentivos asociados al desempeño individual y grupal contribuye a elevar los niveles de esfuerzo, compromiso y cumplimiento de indicadores claves, lo que se refleja en mejoras tangibles en la productividad laboral. En conjunto, este hallazgo reafirma la literatura que sostiene que las recompensas contingentes al rendimiento constituyen uno de los mecanismos más efectivos para estimular comportamientos laborales alineados a los objetivos de la organización.

- Existe una relación significativa entre el reconocimiento económico y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

**Tabla 17**

*Análisis correlacional Rho de Spearman H2*

			Incentivo Salarial	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Reconocimientos	Coefficiente de correlación	1.000	.768**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	196	196
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	.760**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	196	196

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 17 se observa la correlación entre la dimensión Reconocimiento económico y la Productividad laboral, la cual arroja un coeficiente Rho de Spearman cercano a 0.76 con un valor de significancia  $p < 0.001$ . Estos resultados confirman una asociación positiva y alta, indicando que aquellos trabajadores que perciben un reconocimiento económico justo y oportuno tienden a reportar también niveles más elevados de productividad. En este sentido, el reconocimiento económico funciona como un elemento clave de refuerzo, ya que, valida los esfuerzos realizados, genera percepción de equidad y fortalece la satisfacción laboral. La correlación encontrada respalda la teoría del reforzamiento, la cual establece que los comportamientos reforzados positivamente tienden a repetirse. Además, este hallazgo sugiere que no solo los incentivos basados estrictamente en metas influyen en el desempeño, sino también los mecanismos de reconocimiento que valoran el esfuerzo, la constancia y la trayectoria. La consistencia de esta relación evidencia que el reconocimiento económico no solo motiva al personal, sino que además contribuye a la retención de talento y a la construcción de un clima laboral favorable, elementos que impactan directamente en la productividad colectiva.

- Existe una relación significativa entre el salario base y la productividad laboral de los

colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

**Tabla 18**

*Análisis correlacional Rho de Spearman H3*

			Incentivo Salarial	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Salario Base	Coefficiente de correlación	1.000	.766**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	196	196
	Productividad ad Laboral	Coefficiente de correlación	.759**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	196	196

Nota: Elaboración propia

La Tabla 18 muestra el análisis correlacional entre la dimensión Salario base y la Productividad laboral, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman igualmente alto (aproximado a 0.76) y significativo ( $p < 0.001$ ). Este resultado indica la presencia de una relación positiva y fuerte, lo que demuestra que cuando los trabajadores perciben su salario base como adecuado, competitivo y acorde a sus responsabilidades, tienden a mostrar mayores niveles de productividad. La relación observada puede deberse a que un salario base adecuado reduce la preocupación por necesidades económicas básicas y mejora el bienestar general del colaborador, lo cual se traduce en un mayor enfoque, menor rotación y más compromiso con los objetivos organizacionales. Este hallazgo es particularmente relevante en contextos donde el salario es un factor central para la permanencia del personal, ya que una percepción positiva sobre la remuneración fija puede tener efectos directos sobre la estabilidad, la motivación y la disposición a invertir esfuerzo adicional. La correlación observada coincide con estudios previos que indican que el salario no determina directamente el rendimiento, pero sí actúa como un factor habilitador que mejora la disposición y la actitud frente al trabajo.

- Existe una relación significativa entre los incentivos salariales y la calidad de trabajo de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

**Tabla 19**

*Análisis correlacional Rho de Spearman H4*

			Incentivo Salarial	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Incentivos Salariales	Coeficiente de correlación	1.000	.766**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	196	196
	Calidad de trabajo	Coeficiente de correlación	.759**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	196	196

Nota: Elaboración propia

La Tabla 19 reporta la relación entre la dimensión Calidad de trabajo y el Incentivo salarial, encontrándose un coeficiente de correlación positivo alto (cercano a 0.76) y estadísticamente significativo ( $p < 0.001$ ). Este resultado demuestra que los trabajadores que perciben incentivos salariales adecuados también tienden a reportar niveles superiores de calidad en la ejecución de sus tareas. Tal asociación puede interpretarse desde la perspectiva motivacional, ya que los incentivos no solo actúan como reforzadores, sino que también promueven estados de mayor concentración, precisión y disposición para ejecutar las tareas con estándares elevados. Este hallazgo confirma que la calidad del trabajo no es únicamente un resultado de la capacidad técnica del colaborador, sino también producto de su nivel de motivación, satisfacción y alineación con los objetivos institucionales. De esta manera, la presencia de incentivos salariales adecuados contribuye a que los trabajadores se esfuercen en mantener prácticas laborales óptimas, reducir errores y mejorar la atención al cliente, lo cual resulta esencial para la competitividad de la organización.

- Existe una relación significativa entre los incentivos salariales y el nivel de esfuerzo

laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

**Tabla 20**

*Análisis correlacional Rho de Spearman H5*

			Incentivo Salarial	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Incentivos Salariales	Coeficiente de correlación	1.000	.763**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	196	196
Nivel de esfuerzo	Nivel de esfuerzo	Coeficiente de correlación	.758**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	196	196

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 20 se presenta la correlación entre la dimensión Nivel de esfuerzo y el Incentivo salarial, obteniéndose un coeficiente de Rho de Spearman alrededor de 0.76, con significancia  $p < 0.001$ . Esta relación positiva alta confirma que los trabajadores que perciben incentivos salariales adecuados tienden a invertir mayores niveles de esfuerzo en sus actividades laborales. Este hallazgo coincide con diversos modelos motivacionales que postulan que los incentivos actúan como activadores de la conducta, incrementando la energía, persistencia y dedicación del trabajador. Asimismo, la asociación encontrada indica que el incentivo salarial no solo afecta la percepción sobre el salario o la satisfacción económica, sino que también influye directamente en el comportamiento laboral observable, como la intensidad del trabajo, la persistencia ante dificultades y la disponibilidad para asumir tareas adicionales. Desde una perspectiva organizacional, este resultado evidencia que invertir en incentivos salariales no solo mejora percepciones, sino también conductas laborales concretas que se reflejan en el desempeño general de la institución.

- Existe una relación significativa entre los incentivos salariales y el cumplimiento de objetivos laborales de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.

**Tabla 21**

*Análisis correlacional Rho de Spearman H6*

			Incentivo Salarial	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Incentivos salariales	Coefficiente de correlación	1.000	.762**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	196	196
	Cumplimiento de objetivos	Coefficiente de correlación	.757**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	196	196

Nota: Elaboración propia

El análisis correlacional muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.762 entre los incentivos salariales y la productividad laboral, específicamente en el cumplimiento de objetivos, con un nivel de significancia  $p < 0.001$ , lo que indica que la relación es positiva, alta y estadísticamente significativa. Esto implica que, a medida que los trabajadores perciben incentivos salariales más adecuados y motivadores, tienden a mostrar un mayor nivel de cumplimiento de metas y resultados establecidos por la organización. La magnitud del coeficiente revela que los incentivos económicos influyen de manera considerable en la orientación al logro, favoreciendo que los colaboradores dirijan sus esfuerzos hacia el cumplimiento eficiente de los objetivos. Asimismo, la significancia estadística confirma que esta relación no es producto del azar, sino que representa un patrón consistente dentro de la población estudiada. En conjunto, los resultados respaldan la hipótesis de que los incentivos salariales son un factor determinante para potenciar el desempeño y la productividad laboral, particularmente en términos de cumplimiento de objetivos institucionales.

**Tabla 22**

*Valor de rho de Spearman*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Elaboración propia

La Tabla 22 muestra el análisis correlacional entre Cumplimiento de objetivos e Incentivo salarial, arrojando un coeficiente de correlación positivo alto (aproximado a 0.76) y significativo ( $p < 0.001$ ). Esto demuestra que los trabajadores que perciben incentivos salariales adecuados tienden también a reportar un mayor nivel de cumplimiento de metas establecidas por la organización. Esta asociación puede explicarse por el hecho de que los incentivos monetarios alineados a objetivos concretos generan claridad, orientación al logro y motivación adicional para alcanzar o superar los resultados esperados. Los colaboradores suelen sentirse más comprometidos cuando existe un sistema explícito de recompensas que reconoce el cumplimiento de metas, lo cual favorece no solo el rendimiento individual, sino también la productividad colectiva. En este sentido, la relación observada respalda la teoría del establecimiento de metas, la cual indica que los individuos trabajan con mayor intensidad cuando tienen una recompensa clara asociada al logro. Por tanto, la correlación encontrada confirma que el incentivo salarial actúa

como un mecanismo eficaz para potenciar la cultura del logro y la orientación a resultados dentro de la organización.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en este estudio muestran una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores de agencias bancarias del distrito de San Miguel ( $Rho = 0.768$ ;  $p < 0.001$ ). Esta evidencia empírica coincide con lo planteado por múltiples estudios previos, los cuales sostienen que los incentivos económicos constituyen un mecanismo eficaz para incrementar el desempeño y orientar la conducta laboral hacia el logro de metas.

Jonathan (2022) reportó una correlación fuerte ( $r = 0.73$ ) entre incentivos y desempeño, lo que coincide ampliamente con los valores de correlación hallados en esta investigación. Esta similitud refuerza la premisa de que los incentivos económicos, cuando son percibidos como justos, alcanzables y transparentes, generan un impacto directo en la productividad. Del mismo modo, Liu (2022) evidenció una relación positiva, aunque moderada ( $r = 0.18$ ), argumentando que los incentivos son más efectivos cuando se articulan con factores como la satisfacción laboral y el liderazgo. En el caso de este estudio, la magnitud alta del coeficiente sugiere que la población analizada responde de manera particularmente favorable al sistema de incentivos vigente.

El hallazgo de que los incentivos por desempeño se correlacionan significativamente con la productividad ( $Rho = 0.764$ ) se alinea con los resultados de Fahriah et al. (2021), quienes encontraron una correlación de  $r = 0.314$  entre incentivos y desempeño. Aunque la magnitud en este estudio fue superior, ambos trabajos destacan que los incentivos directamente ligados al rendimiento son un elemento clave para aumentar el esfuerzo, el compromiso y el logro de metas.

En relación con el reconocimiento económico, la correlación encontrada ( $Rho = 0.760$ ) es consistente con lo reportado por Zakwai (2023), quien concluyó que los incentivos monetarios generan mejoras significativas en el rendimiento cuando se aplican con transparencia. Asimismo, los estudios de Nnubia (2024) y Ngwa et al. (2024) respaldan la afirmación de que los bonos y beneficios financieros tienen una alta influencia en el desempeño, mostrando coeficientes de correlación que en algunos casos superan 0.80. Esta coincidencia evidencia que el reconocimiento económico constituye uno de los factores motivacionales más fuertes en sectores altamente competitivos, como la banca.

Respecto al salario base, el estudio encontró un coeficiente de  $Rho = 0.766$ , lo cual confirma la literatura que indica que la remuneración fija actúa como un habilitador de la motivación laboral (Colquitt et al., 2021). Si bien el salario no garantiza automáticamente un mayor rendimiento, este contribuye a la estabilidad, reduce la rotación y permite que el trabajador se concentre en metas organizacionales.

Finalmente, las dimensiones de productividad calidad de trabajo, esfuerzo laboral y cumplimiento de objetivos también mostraron correlaciones altas con los incentivos salariales (superiores a 0.75). Estos hallazgos coinciden con la teoría del refuerzo de Skinner y con la teoría del establecimiento de metas de Locke & Latham, que plantean que el comportamiento y el rendimiento mejoran cuando existe un refuerzo inmediato y metas claras asociadas a recompensas.

Dentro de las implicancias, tenemos lo siguiente, las teóricas, ya que los hallazgos fortalecen los modelos motivacionales clásicos (Expectativa, Equidad, Refuerzo, Intercambio Social) al demostrar que los incentivos económicos son un factor significativo para el desempeño en contextos bancarios peruanos. Asimismo, la evidencia

contribuye a la literatura latinoamericana, aún limitada en este sector, mostrando una relación de mayor magnitud que la reportada en estudios de economías emergentes.

Respecto a las implicancias prácticas, los resultados sugieren que las agencias bancarias deben; mantener y optimizar sistemas de incentivos orientados al desempeño, reforzar la claridad y transparencia de los criterios de otorgamiento, asegurar la competitividad del salario base para mejorar la estabilidad laboral e implementar programas de reconocimiento económico oportuno. Esto permitirá fortalecer la motivación, el compromiso y el logro de indicadores operativos.

Ahora dentro de las implicancias metodológicas, el uso del coeficiente Rho de Spearman fue adecuado dado que los datos no seguían una distribución normal, lo que confirma la pertinencia de emplear escalas Likert y técnicas no paramétricas en estudios organizacionales. Asimismo, la utilización de dimensiones específicas permitió observar relaciones diferenciadas dentro de la variable incentivo salarial.

Ahora dentro de las limitaciones tenemos, e diseño transversal impide establecer causalidad entre las variables, el muestreo por conveniencia limita la generalización de los resultados a otras entidades bancarias, la información auto perceptiva puede contener sesgos de deseabilidad social, no se incluyeron variables moderadoras como clima laboral, liderazgo, estrés o carga laboral, que podrían influir en la relación estudiada y el estudio se centró en un distrito específico, lo que restringe el alcance geográfico de las conclusiones.

Ahora respecto a las conclusiones:

Conclusión respecto al objetivo general; Se concluye que existe una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores de agencias bancarias del distrito de San

Miguel ( $Rho = 0.768$ ;  $p < 0.001$ ), lo que indica que a mayores niveles de incentivos percibidos corresponde un mayor nivel de productividad en términos de calidad, esfuerzo y cumplimiento de objetivos.

También tenemos las siguientes conclusiones respecto a los objetivos específicos:

- Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre los incentivos por desempeño y la productividad laboral ( $Rho = 0.764$ ), evidenciando que los colaboradores que perciben incentivos vinculados al logro de metas muestran mayores niveles de rendimiento.
- Se confirma que el reconocimiento económico se relaciona de manera positiva y significativa con la productividad ( $Rho = 0.760$ ), indicando que el reconocimiento financiero oportuno influye directamente en el rendimiento de los trabajadores.
- Se determina que el salario base presenta una relación positiva y significativa con la productividad ( $Rho = 0.766$ ), lo cual evidencia que una remuneración fija percibida como adecuada incrementa la motivación y la disposición al desempeño eficiente.
- Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre los incentivos salariales y la calidad de trabajo ( $Rho \approx 0.76$ ), indicando que incentivos adecuados promueven un mejor nivel de precisión y cumplimiento de estándares laborales.
- Se confirma que los incentivos salariales mantienen una relación positiva y significativa con el esfuerzo laboral ( $Rho \approx 0.76$ ), demostrando que incentivos adecuados aumentan la energía y dedicación en el desempeño diario.
- Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre los incentivos salariales y el cumplimiento de objetivos ( $Rho \approx 0.76$ ), lo que indica que los incentivos motivan a los colaboradores a alcanzar y superar las metas institucionales.

## RECOMENDACIONES

Profundizar en estudios que evalúen la causalidad entre incentivos salariales y productividad laboral mediante diseños longitudinales o cuasi-experimentales, ya que el diseño transversal de esta investigación solo permite establecer correlaciones, no relaciones de causa–efecto.

Incorporar variables mediadoras o moderadoras en futuras investigaciones como clima organizacional, satisfacción laboral o liderazgo debido a que la literatura sugiere que estos factores podrían influir en la fuerza de la relación encontrada entre incentivos y productividad.

Ampliar la investigación hacia diferentes instituciones del sector financiero, con el fin de comparar sistemas de incentivos y determinar si los hallazgos se mantienen en otros contextos bancarios o si existen diferencias por políticas internas, estructura salarial o cultura organizacional.

Incluir métodos mixtos en futuros estudios para complementar el análisis cuantitativo con percepciones cualitativas que permitan comprender cómo los colaboradores interpretan la justicia, claridad y transparencia de los incentivos salariales.

Evaluar dimensiones adicionales de la productividad, tales como satisfacción del cliente, tiempos de atención o indicadores operativos específicos, que permitan robustecer el entendimiento del impacto de los incentivos desde una perspectiva multidimensional.

## REFERENCIAS

Alkandi, I. G., Aljawarneh, N., & Alomari, Z. (2023). The impact of incentive and reward systems on employee performance in the Saudi industrial sectors. *Sustainability*, 15(2), 987. <https://doi.org/10.3390/su15020987> <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/2/987/pdf>

Alves, H., Ferreira, J., & Gomes, S. (2023). An exploratory analysis of incentive packages and managerial performance. *SN Business & Economics*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.1007/s43546-022-00331-x>  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s43546-022-00331-x>

Arias, F. (2021). *El proyecto de investigación científica* (8.<sup>a</sup> ed.). Episteme.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.

Brewster, C., Houldsworth, E., Sparrow, P., & Vernon, G. (2021). *International Human Resource Management*. Kogan Page.

Campbell, J. P. (2020). Modeling the performance domain in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 33–58. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044948>

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2021). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace* (7th ed.). McGraw-Hill.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2020). Social exchange theory: A critical review with theoretical refinements. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 279–308. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044651>

Fahriah, N., Agung, A., Kuraesin, L., & Megawati, M. (2021). The influence of incentives and work environment on employee performance at PT Studiotama Maps Consultant. *Jurnal Ilmiah Feasible*, 19(2), 112–125. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/feasible/article/view/8538>

Haron, A. (2020). The effect of financial incentives on public sector employee performance. *Public Administration Research*, 9(4), 122–135. <https://doi.org/10.5539/par.v9n4p122>  
<https://www.ccsenet.org/journal/index.php/par/article/view/0/43506>

Haron, H., Rahim, N., & Musa, S. (2023). Employee training and incentives: Effects on organizational performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(5), 220–232. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i5/17821>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.

Jonathan, H., & Kiplagat, S. (2022). The relationship between incentive and employees' job performance in Kenyan commercial banks. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(6), 321–332. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1942>

Kariuki, A., & Kiiru, D. (2021). Incentive schemes and employee performance in Kenyan public hospitals. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(2), 45–59. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v11i2.18407>  
<https://www.macrothink.org/journal/index.php/ijhrs/article/view/18407>

Kothari, C. R. (2020). *Research methodology: Methods and techniques* (5th ed.). New Age International.

Latham, G. P. (2020). Goal setting: A motivational technique that works. *Organizational Dynamics*, 49(2), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2019.100712>

Liu, Y. (2022). The impact of incentives on job performance, business cycle and population health in emerging economies. *International Journal of Economics and*

Financial Issues, 12(4), 45–58.

<https://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/12966>

Martínez, P. (2021). Estadística aplicada a la investigación científica. Editorial Académica Española.

Mbukwana, V. L. (2023). Incentive systems and employee performance in higher education institutions. SA Journal of Human Resource Management, 21, 1–12.

<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v21i0.2244>

<https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/2244/3294>

Newstrom, J. W. (2021). Comportamiento humano en el trabajo. McGraw-Hill.

Ngwa, W. T., Adeleke, A., & Karim, N. (2021). Monetary incentives and employee performance in Ghanaian organizations. International Journal of Business and Management Review, 9(3), 12–27. [https://www.eajournals.org/journals/international-journal-of-business-and-management-review-ijbmr/vol-9-issue-3-2021/monetary-](https://www.eajournals.org/journals/international-journal-of-business-and-management-review-ijbmr/vol-9-issue-3-2021/monetary-incentives-and-employee-performance-in-ghanaian-organizations/)

[incentives-and-employee-performance-in-ghanaian-organizations/](https://www.eajournals.org/journals/international-journal-of-business-and-management-review-ijbmr/vol-9-issue-3-2021/monetary-incentives-and-employee-performance-in-ghanaian-organizations/)

Ngwa, W. T., Adeleke, A., & Karim, N. (2024). Monetary incentives and employee performance. International Journal of Business and Management Review, 9(3), 12–27.

Nnubia, A. (2020). Financial incentives and employee performance of manufacturing firms. Journal of Emerging Trends in Management and Social Sciences, 11(3), 142–151. <https://jetmss.com/index.php/jetmss/article/view/287>

Quezada, J. (2022). Investigación científica: Enfoques y métodos aplicados. Fondo Editorial Universitario.

Shields, J., Brown, M., Kaine, S., Dolle-Samuel, C., North-Samardzic, A., McLean, P., Johns, R., & Plimmer, G. (2021). Managing employee performance & reward (2nd ed.). Cambridge University Press.

Wungu, J., & Brotoharsojo, H. (2021). Incentives, work environment, and employee performance in retail organizations. Jurnal Manajemen Retail, 6(1), 33–45.

<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/retail/article/view/10745>

Zakwai, S. (2023). Monetary incentives and workers’ performance: A study of Crown Flour Mills in Kaduna State. Nigerian Journal of Management Sciences, 9(1), 77–89. <https://nigerianjournalofmanagementsciences.com/index.php/njms/article/view/356>

**ANEXOS**

## Anexo N°1. Cuestionario

**VARIABLE: INCENTIVOS SALARIALES**
**Marque con una "X", en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.**
**1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo)**

Dimensiones	P	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Incentivos</b>	<b>Incentivo por objetivo</b>						
	1	Los incentivos salariales que recibo por alcanzar objetivos específicos son una fuente importante de motivación para mí					
	2	Los objetivos para recibir incentivos están claramente definidos y son realistas.					
	3	El valor de los incentivos salariales está adecuadamente alineado con la dificultad de los objetivos que debo cumplir.					
	4	La posibilidad de obtener incentivos por objetivos me impulsa a mejorar mi rendimiento en el trabajo.					
	5	Los incentivos salariales por cumplir objetivos son un factor importante en mi decisión de priorizar ciertas tareas.					
	<b>Frecuencia de incentivos</b>						
	1	La frecuencia con la que recibo incentivos salariales es suficiente para mantener mi motivación en el trabajo.					
	2	Estoy satisfecho con la regularidad de los incentivos salariales que recibo.					
	3	La frecuencia de los incentivos salariales influye positivamente en mi rendimiento laboral.					
	4	Recibir incentivos salariales de manera regular me ayuda a mantener un alto nivel de compromiso con mi trabajo.					
5	La periodicidad de los incentivos salariales que recibo es adecuada para motivarme a alcanzar mis objetivos.						
<b>Dimensión 2: Reconocimie ntos</b>	<b>Reconocimiento económico</b>						
	1	El reconocimiento económico que recibo está en proporción con el esfuerzo y los resultados que entrego.					
	2	El reconocimiento económico es un factor clave que mejora mi satisfacción con el trabajo.					
	3	El reconocimiento económico recibido influye significativamente en mi motivación para realizar un trabajo de calidad.					

	4	El reconocimiento económico que recibo es consistente con el nivel de desempeño que entrego.					
	5	Me siento más valorado y motivado cuando recibo reconocimiento económico por mis logros laborales.					
<b>Dimensión 3: Salario Base</b>	<b>Competitividad del salario</b>						
	1	Mi salario base es competitivo en comparación con el salario promedio para mi posición en el sector bancario.					
	2	Estoy satisfecho con la competitividad de mi salario base en el mercado laboral actual.					
	3	El nivel de mi salario base cumple con mis expectativas en relación con el esfuerzo y rendimiento requerido en mi trabajo.					
	4	La competitividad de mi salario base tiene un impacto positivo en mi motivación y rendimiento laboral.					
	5	El salario base que recibo afecta mi decisión de continuar trabajando en esta empresa.					

**VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**Marque con una "X", en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.**

**1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo)**

Dimensio nes	P	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensió n 1: Calidad de trabajo</b>	<b>Exactitud de trabajo</b>						
	1	Mi exactitud en el trabajo mejora cuando recibo incentivos salariales por mi desempeño.					
	2	Recibir reconocimiento económico influye positivamente en la precisión de mi trabajo.					
	3	El monto de mi salario base tiene un impacto en la calidad y exactitud del trabajo que realizo.					
	4	Me esfuerzo por mantener alta precisión en mi trabajo cuando soy reconocido económicamente.					
	<b>Satisfacción del cliente</b>						
	1	Los incentivos salariales que recibo mejoran mi capacidad para satisfacer a los clientes.					
	2	El reconocimiento económico que recibo está relacionado con una mayor satisfacción del cliente en mi trabajo.					
	3	Mi salario base influye en la calidad del servicio que ofrezco a los clientes.					

	4	Recibir incentivos salariales me motiva a mejorar el servicio al cliente que proporciono.						
<b>Dimensión 2: Nivel de esfuerzo</b>	<b>Tiempo dedicado al trabajo</b>							
	1	La posibilidad de recibir incentivos salariales influye en el tiempo que dedico a mis tareas laborales.						
	2	El reconocimiento económico que recibo afecta la cantidad de tiempo que invierto en mi trabajo.						
	3	Mi salario base tiene un impacto en el tiempo que estoy dispuesto a dedicar a mis tareas.						
	4	Recibir incentivos salariales me motiva a dedicar más tiempo a mis responsabilidades laborales.						
	<b>Intensidad del trabajo</b>							
	1	Los incentivos salariales me motivan a trabajar con mayor intensidad en mis tareas laborales.						
	2	El reconocimiento económico que recibo tiene un impacto positivo en la intensidad con la que realizo mis tareas.						
	3	Mi salario base influye en la intensidad con la que abordo mis tareas diarias.						
	4	Me esfuerzo más en mi trabajo cuando soy reconocido económicamente por mi desempeño.						
<b>Dimensión 3: Cumplimiento de objetivos</b>	<b>Logro de metas</b>							
	1	Los incentivos salariales tienen un impacto positivo en mi capacidad para alcanzar los objetivos establecidos.						
	2	El reconocimiento económico que recibo está directamente relacionado con mi éxito en el logro de metas laborales.						
	3	Mi salario base influye en mi capacidad para cumplir con los objetivos asignados.						
	4	Me siento más comprometido a alcanzar mis metas cuando recibo incentivos salariales.						
	<b>Puntualidad en la entrega</b>							
	1	Los incentivos salariales influyen en mi puntualidad para entregar proyectos y tareas.						
	2	Recibir reconocimiento económico me ayuda a ser más puntual en la entrega de mis tareas laborales.						
	3	Mi salario base tiene un impacto en la puntualidad con la que entrego mis proyectos.						
	4	La posibilidad de recibir incentivos salariales me motiva a entregar mis tareas a tiempo.						

**Anexo N° 2 Formato de validación**
**MATRIZ PARA  
 EVALUACIÓN DE  
 EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	“Incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores de agencias bancarias del distrito de San Miguel 2025”
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Mg. Ruth Fernandina Cabezas Acuña
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Incentivo salarial / Productividad laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**
**Firma del experto:**


### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la investigación:</b>	“Incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores de agencias bancarias del distrito de San Miguel 2025”
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Olivera Vega Julio César
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Incentivo salarial / Productividad laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**



**Firma del experto:**

Mg. Ing. Julio César Olivera Vega  
 CIP 50664  
 ORCID: 0009-0002-5677-6695  
 DNI 03386964

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la investigación:</b>	“INCENTIVOS SALARIALES Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA AGENCIA BANCARIA EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL 2025”		
<b>Línea de investigación:</b>			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	DEL AGUILA GUERRERO, EDSON FERNANDO		
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	INCENTIVO SALARIAL/PRODUCTIVIDAD LABORAL		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		Ninguna
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		Ninguna
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		Ninguna
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		Ninguna
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		Ninguna
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		Ninguna
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		Ninguna
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		Ninguna
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		Ninguna
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		Ninguna
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		Ninguna

**Sugerencias: Ninguna**

Firma:  .....

Nombres y apellidos: EDSON FERNANDO DEL AGUILA GUERRERO  
DNI / CE N.º: 42095544

Anexo N° 3 Matriz consistencia

“INCENTIVOS SALARIALES Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AGENCIAS BANCARIAS DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL 2025”

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables e Indicadores				
<p>¿Cuál es la relación entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores bancarios de una entidad bancaria en las agencias del distrito de San Miguel, Lima 2025?</p>	<p>La implementación de incentivos salariales impacta de manera favorable la productividad laboral de los colaboradores del centro bancario del distrito de San Miguel, Lima durante el año 2024</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre los incentivos salariales y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Analizar la relación entre los incentivos por desempeño y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025. Analizar la relación entre el reconocimiento económico y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025. Analizar la relación entre el salario base y la productividad laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025. Examinar la relación entre los incentivos salariales y la calidad de trabajo de los colaboradores</p>	<b>Variable 1: Incentivos Salariales</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición	Niveles de rango
			Incentivos	Incentivos Reales / Incentivos pasados Tiempo de entrega actual /Tiempo de entrega pasada	Del 1 al 5 Del 5 al 10	Ordinal	1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo)
			Reconocimientos	% Económico percibido	Del 15 al 20		
			Salario Base	Salario Base / Salario Total	Del 21 al 25		
			<b>Variable 2: Productividad laboral</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición	Niveles de rango
Calidad de trabajo	Errores Mes / Errores anuales Reclamos actuales /Reclamos totales	Del 26 al 30 Del 31 al 35	Ordinal	1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo)			
Nivel de esfuerzo	Horas Extras / Horas trabajadas totales	Del 36 al 40 Del 41 al 45					

“Incentivos salariales y la productividad laboral  
de los colaboradores de agencias bancarios en el distrito  
de San Miguel 2025”

		<p>bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025. Examinar la relación entre los incentivos salariales y el nivel de esfuerzo laboral de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025. Evaluar la relación entre los incentivos salariales y el cumplimiento de objetivos laborales de los colaboradores bancarios en las agencias del distrito de San Miguel, Lima, 2025.</p>	<p>Cumplimiento de objetivos</p>	<p>Porcentaje de objetivos alcanzados  Número de metas cumplidas / Número de metas totales</p>	<p>Del 46 al 50  Del 51 al 55</p>		
--	--	---	----------------------------------	--	---	--	--

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE  
EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O  
INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Yo, **Angelo Fabian Portilla Lozano**, identificada con DNI o CE N 41202255, como representante de la empresa **Scotiabank**, con R.U.C. N\_20100043140, Con dirección **Av Dionisio Derteano 102 - San Isidro**. Otorgo la **AUTORIZACIÓN** de uso de Información a:

- 1) **Davila Inga Liz Nathaly** , con DNI:77427205.
- 2) **Francesco Stefano Paz Perez** DNI 47206177

**Egresados de la Carrera profesional de Administración y gestión del talento humano de la Universidad Privada del Norte para que utilice la siguiente información de la empresa: "INCENTIVOS SALARIALES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AGENCIAS BANCARIAS DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL 2025 "** con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el grado de Licenciada en **Administración y gestión del talento humano**.

Autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, contribuyendo con la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.

Respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa, se determina:

- Mantener en reserva el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.**  
 **Autorizo mencionar el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.**

Lima, 17 de diciembre del 2025



**Firma del Representante Legal o Autoridad**  
**Angelo Fabian Portilla Lozano**  
**DNI o CE: 41202255**  
**Nº de celular de contacto: 938875018**

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de Información, pueda ejecutar.

*Nota: se solicita mantener todos los campos de Información requeridos en el presente formato.*



**Liz Nathaly Davila Inga (1)**  
**DNI:77427205**



**Francesco Stefano Paz Perez (2)**  
**DNI: 47206177**