

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

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

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Richard Emerson Palomino Fuentes

Anais Poza Huamani

Asesor:

Mg. Gisela Fernández Hurtado

Lima - Perú

2021

INDICE DE CONTENIDOS

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

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

ÍNDICE DE TABLAS

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

ÍNDICE DE FIGURAS

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

RESUMEN

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

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

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

ABSTRACT

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

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

Keywords: tangible rewards, incentives, motivation, satisfaction.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

Referencias

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

- García, M., Posada, N., & Hernández, C. (2012). La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. (Tesis de pregrado). Universidad autónoma de Tamaulipas, México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: http://data.over-blog-kiwi.com/0/27/01/47/201304/ob_195288_metodologia-de-la-investigacion-sampieri-hernande.pdf
- Lleyda, E. (2017). *¿QUIÉN DECIDE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR?* Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/quien-decide-las-mejores-empresas-para-trabajar/1393/>
- Madero, S., & Treviño, R. (2011). Las recompensas en el trabajo dentro de la empresa familiar Mexicana: desde la perspectiva de la generación Y. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782011000100007
- Maslow, A. (1968). *Abraham Maslow y la psicología transpersonal*. Recuperado de: https://www.academia.edu/36665378/Abraham_Maslow_y_la_psicolog%C3%ADa_transpersonal
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones DIAZ DE SANTOS. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Ediciones NARCEA S.A. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=3fKGr602DTcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mendez, A. (2016). *Motivación según autores*. Recuperado de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Montenegro, G. (2019). *"RECOMPENSA TOTAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CONSULTAS GENERALES EN UNA ENTIDAD FINANCIERA; TRUJILLO 2019"*. (Tesis de pregrado). Universidad privada del norte. CAJAMARCA, PERU.
- Muñoz, J., Fernández, H., & José, R. (2000). *La utilización de los tests en España*. España.

- Muñoz, A., & Ramirez, M. (2021). *La motivación de los empleados: más allá de la “zanahoria y el garrote*. Medellín: Editorial AD-minister. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n24/n24a8.pdf>
- Muro, P. (2018). *Gestion Eficaz de las recompensas*. Madrid: Ediciones Urano.
- Navarro, C. (2019). ENGAGEMENT Y MOTIVACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad privada del norte, Lima.
- Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87791710.pdf>
- Núñez, P. (2014). *Adiós a los jefes, bienvenidos a los GeFes*. Obtenido de <http://s1.pulso.cl/wp-content/uploads/2014/04/1931889.pdf>
- Ochoa, V. (8 de 8 de 2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. <http://ptp.pe/wp-content/uploads/2018/08/malaatencion.pdf>
- Ozsoy, E. (2019). AN EMPIRICAL TEST OF HERZBERG'S TWO-FACTOR MOTIVATION THEORY. *Marketing and Management of Innovations*, 20. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/332104156_An_Empirical_Test_of_Herzberg%27s_Two-Factor_Motivation_Theory
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C., & Elizalde, F. (2016). *Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo en Perú*. (tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Pascual, J., & Luna, R. (2014). LA IMPORTANCIA DEL DINERO EN LA ELECCIÓN LABORAL. *Ciencia y Sociedad*. DOI: <http://dx.doi.org/10.22206/cys.2014.v39i3.pp477-508>
- Reeve, J. (1994). *Motivacion y emocion*. Madrid: Mc Graw-Hill. Recuperado de: https://www.academia.edu/29224888/Motivacion_y_Emocion_John_Marshall_Reeve
- Rivera, N. (2018). Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Rodriguez, D. (2017). Los incentivos laborales y su influencia en el rendimiento de los colaboradores del centro de contacto del banco de crédito del Perú sucursal la esperanza 2016. (Tesis de pregrado) Universidad privada del norte, Perú.

Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística*. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>

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

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

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