



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

**TESIS DE MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

**“Estímulos empresariales y su influencia en la
productividad de los asesores en Financiera Confianza,
Tumbes, 2018”**

AUTOR, HENRY ALAN ANCAJIMA YOVERA

TUMBES, PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO

**TESIS DE MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

**“Estímulos empresariales y su influencia en la
productividad de los asesores en Financiera Confianza,
Tumbes, 2018”**

AUTOR, HENRY ALAN ANCAJIMA YOVERA

TUMBES, PERÚ

2019

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Henry Alan Ancajima Yovera, declaro que: Los resultados reportados en este trabajo de investigación, es producto de mi propio trabajo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su concepción y análisis. Asimismo, puntualizo que hasta donde yo sé no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. En este sentido, asevero que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de mi propia autoría. Declaro, finalmente, que la redacción de esta tesis es producto de mi propio esfuerzo con la orientación y apoyo de mis asesores de tesis y mi jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.

Br. HENRY ALAN ANCAJIMA YOVERA

ACTA DE REVISIÓN Y DEFENSA DE TESIS

RESPONSABLES

Br. HENRY ALAN ANCAJIMA YOVERA

EJECUTOR

Mg. ORLANDO SIGIFREDO ECCA LÓPEZ

ASESOR

JURADO DICTAMINADOR

Dr. VICTOR RAUL BOZA MECHATO

PRESIDENTE

Dr. APOLINAR RISCO ZAPATA

SECRETARIO

Mg. CLAUDIO OLAYA OLAYA

MIEMBRO

CONTENIDO

| | Página |
|--|---------------|
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| 1. INTRODUCCIÓN | 11 |
| 2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA | 14 |
| 2.1. Antecedentes. | 14 |
| 2.2. Bases teórico-científicas. | 19 |
| 2.3. Definición de términos básicos. | 46 |
| 3. MATERIAL Y MÉTODOS | 48 |
| 3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis. | 48 |
| 3.2. Población, muestra y muestreo. | 48 |
| 3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos | 49 |
| 3.4. Procesamiento y análisis de datos. | 50 |
| 3.5. Variables y operacionalización. | 51 |
| 4. RESULTADOS | 54 |
| 5. DISCUSIÓN | 58 |
| 6. CONCLUSIONES | 61 |
| 7. RECOMENDACIONES | 62 |
| 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 63 |
| 8. ANEXOS | 66 |

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene por título “Estímulos Empresariales y su Influencia en la Productividad de los Asesores en Financiera Confianza, Tumbes – 2018, con el objetivo de determinar la influencia de los estímulos empresariales en la productividad laboral de los asesores en Financiera Confianza Tumbes 2018. Investigación de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental, transversal. La población y muestra para la investigación estuvo conformada por 15 asesores de Financiera Confianza, Agencia Tumbes. Conclusiones, los estímulos empresariales tienen influencia directa y positiva en la productividad laboral de los asesores de Financiera Confianza, con un nivel alto representado por el 60% de los entrevistados. La influencia de los Estímulos Empresariales Tangibles en la Productividad Laboral de los asesores de Financiera Confianza, Agencia Tumbes, son directos y positivos con un nivel alto, de acuerdo a lo manifestado por el 53,3% de los entrevistados. La influencia de los Estímulos Empresariales Intangibles en la Productividad Laboral de los asesores de Financiera Confianza, Agencia Tumbes, son directos y positivos con un nivel alto, de acuerdo a lo manifestado por el 60% de los entrevistados.

Palabras clave: Incentivos, productividad laboral, ambiente laboral, bonos y Comisiones.

ABSTRACT

The research work is entitled "Business Stimulus and its Influence on the Productivity of the Advisors in Financial Trust, Tumbes - 2018, with the objective of determining the influence of business stimuli on the labor productivity of the advisors in Financiera Confianza Tumbes 2018 Research of a descriptive, correlational, quantitative, non-experimental, transversal type. The population and sample for the investigation consisted of 15 advisors from Financiera Confianza, Tumbes Agency. Conclusions, the business stimuli have a direct and positive influence on the labor productivity of the advisors of Financiera Confianza, with a high level represented by 60% of the interviewees. The influence of the Tangible Business Stimuli in Labor Productivity of the advisors of Financiera Confianza, Tumbes Agency, are direct and positive with a high level, according to what was stated by 53,3% of the interviewees. The influence of the Intangible Business Stimuli on Labor Productivity of the advisors of Financiera Confianza, Tumbes Agency, are direct and positive with a high level, according to what was stated by 60% of the interviewees.

Keywords: Incentives, labor productivity, work environment, bonds and Commissions.

1. INTRODUCCIÓN.

En el Departamento de Tumbes, han surgido varias entidades financieras como: Bancos, Financieras, Ed pymes, cajas municipales las cuales compiten por obtener la mayor participación en el mercado, para esto cada entidad financiera tiene un equipo cuyo objetivo es captar la mayor cantidad de clientes posibles para colocar dinero a una determinada tasa de interés con lo cual esperan generar una utilidad.

Financiera Confianza es una entidad financiera en el Perú que ofrece una diversidad de productos financieros y como toda empresa trabaja en base cumplimiento de metas, cuenta con agencias a nivel nacional donde tiene en promedio 15 asesores por agencia, cada agencia tiene una meta en el mes la cual se distribuye entre todos los asesores, cada agencia cuenta con un administrador de agencia quién es el responsable directo del cumplimiento de la meta. Definitivamente para poder lograr la meta de agencia los asesores de crédito deben estar motivados para lograr su meta individual, los asesores tienen diferentes motivaciones como por ejemplo: motivaciones económicas, de educación, línea de carrera, estabilidad laboral, etc.

Mes a mes. Las entidades financieras deben incrementar el saldo de su cartera e incrementar el número de clientes por lo que cada mes incrementan las metas a los asesores, muchas empresas ofrecen incentivos a sus asesores para que estos logren su meta, ofrecen diferentes tipos de incentivos como: comisiones, becas de estudio, vales de alimentos, días de descanso, etc.

En los asesores de Financiera Confianza existe cierta insatisfacción e incomodidad con los incentivos laborales que se les ofrece ya que en muchos casos los incentivos que pueden ser monetarios o no monetarios no están acorde con las necesidades de cada colaborador por ejemplo para algunos asesores no son atractivo los vales alimenticios, a otros no les atrae las becas de estudio, algunos prefieren días de descanso y existen asesores cuya prioridad son los incentivos económicos (comisiones), para ganar las comisiones deben cumplir la meta que tienen en el mes, deben desembolsar

créditos y captar clientes pero aplicando la tecnología crediticia de la institución y respetando el reglamento y políticas de crédito, definitivamente los asesores se esfuerzan al máximo por obtener las comisiones del mes lo cual conlleva al cumplimiento de la meta de agencia. Sin embargo el sistema de comisiones muchas veces cambia lo cual genera que algunos asesores no lleguen a cumplir sus metas y por ende no comisionan por este motivo los asesores se sienten desmotivados y frustrados, en otras ocasiones las metas son tan altas que no es posible cumplirla y por ende no comisionan.

Esta situación genera las siguientes consecuencias: Asesores frustrados y desmotivados. Alta deserción de personal. Asesores realizan su trabajo sin tener en cuenta los reglamentos y políticas de Financiera confianza en su afán por comisionar lo cual da como resultado: créditos mal otorgados, incremento de índice de mora y algunos casos de fraude.

Ante este escenario se plantea la siguiente interrogante:

¿En qué medida los estímulos empresariales influyen en la productividad laboral de los asesores en Financiera Confianza, Tumbes, 2018?

La presente investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el sistema de incentivos en Financiera Confianza, esta investigación permitirá tener un conocimiento claro sobre la influencia de los estímulos empresariales en la productividad de los asesores en Financiera Confianza y la manera en que los estímulos empresariales motivan a los asesores a cumplir con sus metas, la presente investigación permite a la gerencia identificar las debilidades de tener un sistema de comisiones que se aplica sin tener en cuenta que los asesores tienen diferentes tipos de necesidades y las debilidades de tener un sistema de incentivos tan voluble ya que esto conlleva a tener asesores desmotivados y con baja productividad.

El presente estudio se realiza porque existe la necesidad de mejorar el sistema de incentivos en Financiera Confianza, de esta manera tendremos asesores motivados que comisionan y puedan afrontar sus gastos familiares y darles calidad de vida a sus familias, así también se podrá evitar tener gran

cantidad de micro empresarios sobre endeudados, micro empresarios mal calificados en el sistema financiero y negocios que quiebran por falta de capital y personas que se quedan sin trabajo debido a que muchos asesores en su afán por comisionar evalúan a los clientes sin tener en cuenta los reglamentos y políticas de crédito que se exige en Financiera Confianza.

Para darle respuesta a este problema se ha formulado la hipótesis, siguiente: Los estímulos empresariales influyen de manera directa y positiva en la productividad laboral de los asesores en Financiera Confianza, Tumbes, 2018. El objetivo general que pretendemos lograr es: Determinar la influencia de los estímulos empresariales en la productividad laboral de los asesores en Financiera Confianza, Tumbes, 2018; desprendiéndose los objetivos específicos que se describen como sigue: 1. Determinar la influencia de los estímulos empresariales tangibles en la productividad laboral de los asesores de Financiera Confianza. 2. Determinar la influencia de los estímulos empresariales Intangibles en la productividad laboral de los asesores de Financiera Confianza. 3. Determinar los factores de la productividad laboral en los asesores de Financiera Confianza.

2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA

2.1. Antecedentes.

Para los tesisistas Arteaga & Cortéz, (2017) con el trabajo titulado: “Plan de incentivos y motivación laboral en los asesores de negocios de Mi Banco - Banco de la Microempresa S.A. agencia Virú - 2016”, “con el objetivo que las empresas pretenden obtener con la aplicación de los planes de incentivos, es mejorar el nivel de desempeño de los empleados, pero para que éste se lleve a cabo es necesario que los planes reúnan algunas características como beneficiar tanto al trabajador como a la empresa, así mismo deben ser explícitos y de fácil entendimiento para los trabajadores”. “Los incentivos enfocan los esfuerzos de los colaboradores en metas específicas de desempeño, proporcionando una motivación verdadera que produce importantes beneficios para empleado y la organización”.

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el plan de incentivos y la motivación laboral en los asesores de negocios de “Mi Banco” Banco de la Microempresa Agencia Virú - 2016, así mismo la hipótesis fue que entre el plan de incentivos y la motivación laboral existe relación directa y significativa en los trabajadores de la agencia “Mi Banco” - 2016. Se aplicó un diseño correlacional a fin de encontrar la relación entre las variables para lo cual se usó el coeficiente de Pearson, se trabajó con una muestra de 27 colaboradores. Los resultados muestran que el 55.5% de los colaboradores opina que los incentivos son buenos, el 37.0% opina que los incentivos son regulares y el 7.4% opina que los incentivos son deficientes, en cuanto a la motivación el 18.5% de los colaboradores presenta un nivel de motivación muy buena, el 22.2% muestra motivación a nivel buena, así mismo el 29.6% muestra motivación regular.

Al correlacionar las variables, encontramos que entre los incentivos laborales y la motivación laboral, según el coeficiente de Pearson, existe

una correlación positiva, $r = 0.794$ lo que significa que a mejor incentivos laborales, la motivación laboral mejora (Arteaga & Cortéz, 2017).

Para los tesisistas Obando & Garcia, (2018) en su trabajo de investigación titulado: "Técnicas de motivación, según la teoría X y la teoría Y de Mc Gregor para mejorar la productividad laboral de la empresa eco Logi-K Perú SAC". Manifiestan que la importancia de que nuestros trabajadores se vean motivados dentro de una empresa conlleva a que este realice sus tareas de manera eficiente y eficaz creando así un ambiente laboral muy óptimo.

El objetivo de la investigación es saber de qué manera la teoría "X" y la teoría "Y" de Mc Gregor influyen en la productividad a través de la motivación de nuestros colaboradores de la empresa ECO LOGI-K PERÚ SAC – LURIN. El método de la investigación es correlacional porque mide la relación entre dos variables. Es decir, entre motivación laboral (Variable X), productividad laboral (Variable Y), y el diseño de la Investigación presenta un diseño no experimental – transversal, ya que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este diseño es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Los instrumentos utilizados fueron, un cuestionario incluyendo 24 ítems.

El procesamiento de la investigación se llevó a cabo en el programa SPSS para obtener los resultados que se muestran a través de los gráficos y tablas. Con la realización del análisis de fiabilidad, los resultados tienen un valor de 0,966 lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad. Resultados, La aplicación de las técnicas de motivación laboral para mejorar la productividad laboral, contribuye a disminuir la relación entre los mismos trabajadores y también con el personal administrativo. El

reconocimiento monetario y no monetario mejoran la productividad laboral (Obando & Garcia, 2018).

(Pino-Pinochet, Patricio, Ponce-Donoso, Mauricio, Avilés-Palacios, Carmen, & Vallejos-Barra, Óscar, 2013) en su estudio de investigación: “Mejoramiento de la Productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo”, aplicó una metodología de diseño transversal en una muestra de 15 trabajadores directamente relacionados con la producción, determinó que en la implementación de un incentivo monetario al trabajador en una empresa maderera, en base a una fracción del ahorro en costos fijos de mano de obra, producto del incremento en la producción de molduras en relación al tiempo empleado, mostró incrementos estadísticamente significativos de productividad, mejorando la renta del trabajador y la utilización de la capacidad instalada. Los principales cambios observados fueron: la productividad llegó a crecer un 10,7% con respecto a la base establecida y un 4,8% como promedio.

La renta variable promedio mensual del trabajador llegó a representar un 10% de un sueldo mínimo, la política de incentivo demostró ser un instrumento que estimula la productividad, asignando los recursos económicos que derivan de un mejor desempeño hacia el trabajador. A cambio, la empresa obtuvo beneficios en la reducción de costos laborales y un mayor aprovechamiento de la capacidad instalada, siendo en definitiva más competitiva que antes, se corroboró que a través de un incentivo en función de los resultados operativos, puede crecer el salario del trabajador sin que el incremento mismo obedezca a efectos inflacionarios.

Aguilar & Perez, (2012) En su estudio de investigación: “Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio

en las empresas del rubro farmacias”, Aplicó un estudio cuantitativo y cualitativo, con diseño de campo y nivel descriptivo, en una muestra de 53 establecimientos ubicados en el Municipio San Cristóbal del Estado Táchira, 53 gerentes, 106 empleados y 96 clientes, determinó que se puso en evidencia que el comportamiento positivo de las variables de productividad en las farmacias recae en gran medida en el trabajo del empleado, estas variables conciernen a tres aspectos fundamentales de gestión: la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la calidad del servicio. Se pudo determinar en el diagnóstico, la importancia que posee para los empleados la valoración del trabajo, así como la relevancia de la productividad para los dueños de las farmacias.

La aplicación de incentivos es altamente valorada por los empleados, quienes además tienen claro el impacto de su desempeño en la productividad de la organización. Un aporte relevante del estudio lo representa la incorporación del análisis de la calidad del servicio para la identificación de los aspectos del servicio que valora el cliente y de los que depende el trabajo del empleado y, por ende, la productividad de la organización. Asimismo, se muestra la posibilidad de combinar los incentivos monetarios y no monetarios como opciones de productividad en función de la orientación de la gerencia, la de los empleados y la situación interna de la organización.

Acuña, (2015) en su estudio de investigación: “Incentivos al trabajo profesional docente y su relación con las políticas de evaluación e incentivo económico individual” aplicó una metodología cualitativa en una muestra de 45 escuelas de Chile. Un primer hallazgo de esta investigación son los núcleos de sentido del mapa conceptual N° 1, que me permiten discutir los supuestos teóricos que sustentan los programas de evaluación del desempeño y los incentivos económicos individuales. Como ya expuse, en Chile, la estabilidad

en los resultados de aprendizajes observados vía SIMCE a principios de la década del 2000 se explicó por la lógica económica, por el bajo desempeño de los docentes, y la desconexión de las remuneraciones de éstos con su desempeño efectivo. Los núcleos de sentido construidos permiten afirmar que los supuestos teóricos de los programas de incentivo económico individual están operando en uno de los cuatro núcleos: el mejoramiento personal del salario.

El problema central consiste en que éste no es el único núcleo con el cual se atribuye sentido a los incentivos económicos individuales, sino que también se les atribuye sentido con el núcleo mejoramiento social del salario. Es decir, existe una completa ausencia del eje incentivo como profesor, que es el principal eje para atribuir sentido a un sistema de evaluación docente, tanto en su dimensión de reconocimiento social como de incentivo personal. Frente a lo anterior, es posible señalar que los argumentos que el Colegio de Profesores (2010) utiliza tienen sentido en parte. Por un lado, criticar el sistema de evaluación docente basándose en que hay que revisarlo y crear un sistema realmente formativo es coherente con el discurso docente que emerge en esta investigación.

Por otro lado, los argumentos utilizados para criticar los programas de incentivos económicos por enfocarse en la competencia entre pares y al interés individual, no hacen sentido al conjunto de los perfiles docentes. De forma explícita, el discurso de los perfiles dos y cuatro de docentes no estaría de acuerdo con estos argumentos.

(Ramundo Vargas & Chitito Maguiña, 1014), en su trabajo de investigación: “Motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014”, tuvo como objetivo determinar de qué manera incide la motivación en el

desempeño de los trabajadores del Banco Interbank, y conocer la importancia que existe en las organizaciones que apliquen teorías motivacionales para que sus trabajadores se desempeñen adecuadamente en sus labores encomendadas. Esta investigación es de carácter descriptiva correlacional. Como resultado de la investigación se encontró que la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes. Los autores concluyeron que es de gran importancia que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, y que siempre encuentren la satisfacción logrando así que a institución cumpla sus metas y objetivos.

2.2. Bases teórico-científicas.

➤ Incentivos Laborales.

Barro y Jiménez (1998), dicen: Que los incentivos brindan al personal pagos en diferentes cantidades y están relacionados con el cumplimiento del desempeño. Tienden a incrementar el interés del empleado en el sentido de que después del desempeño encontrarán premios. Los incentivos por lo general conllevan a una mayor productividad, pero también llevan a producir algunas consecuencias negativas. Los incentivos económicos permiten compensar una mayor producción de los trabajadores.

Krajewski & Larry (2003) explican que. *“Son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la finalidad de que sus trabajadores ya sea individualmente o como miembros de un equipo,*

eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral”.

Caso, (2003) afirma: Que es una parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible, este resultado exigible se debe obtener a cambio de un salario fijo es responsabilidad de la empresa que así sea, la obtención de un resultado superior al exigible es voluntaria, por lo que puede ser incentivada y tiene que ser pactada, la responsabilidad de la empresa se resume en conseguir este pacto y poner los medios para su cumplimiento, el resultado es una cifra que corresponde a un determinado nivel de actuación, bien globalmente, según el trabajo desempeñado, o bien fijándose en algunos aspectos concretos del mismo, este resultado tiene que ser medido y evaluado, y tener en cuenta que medir es determinar cuántas veces cabe la unidad elegida en una magnitud considerada y evaluar es concretar en un valor el nivel de consecución de un objetivo puesto que el incentivo es un premio al resultado obtenido se pueden examinar sus problemas desde ambos puntos de vista.

“Como premio en unidades monetarias, es decir, como parte del salario y como medida o evaluación del resultado, desde el primer punto de vista, el sistema de incentivos debe ser coherente con el sistema de retribución de la empresa y es responsabilidad del área de personal, desde el segundo punto de vista, el conjunto de incentivos debe apoyarse en un sistema de medida o evaluación de resultados sólidamente establecido y mantenido, que debe ser responsabilidad del área técnica”, ambos puntos de vista tienen que converger para obtener un buen sistema de incentivos y la responsabilidad última debe de ser del área de recursos humanos RRHH, que es la que debe exigir a los técnicos el

apoyo necesario, debe corresponder la coordinación a la dirección común de ambas áreas”.

Dessler G., (2009) afirma: Que son retribuciones económicas que se le pagan a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado, a finales de 1800 Frederick Taylor popularizó el uso de los incentivos económicos, en esa época ya se utilizaban sistemas primitivos de trabajo a destajo, pero en general eran ineficientes, se pagaba a los trabajadores una tarifa por cada pieza de trabajo que producían según cuotas establecidas de manera informal con lo que el empleado producía lo suficiente para ganar un salario decente porque en caso de que produjera más de la tarifa impuesta por parte de los patrones les reducían el pago por pieza, en aquellos años Taylor hizo tres contribuciones, vio la necesidad de un trabajo justo para un día, es decir estándares de resultados que los patrones debían diseñar para cada puesto con base en un cuidadoso análisis científico, además, encabezó el movimiento de la administración científica, un enfoque que destacaba la mejora de los métodos laborales mediante la observación y el análisis, así mismo popularizó los planes de incentivos.

García, (2007) indica: Que los sistemas de compensación o sistemas de pagas e incentivos económicos son uno de los mecanismos más utilizados como estrategia motivacional básica por las organizaciones para remunerar las contribuciones de sus miembros, para establecer los tipos de sistemas de compensación salario, incentivos y otras prestaciones los criterios que se utilizan pueden ser el puesto de trabajo, las características de la persona o su rendimiento.

Al referirse al Sistema de compensaciones basado en el puesto de trabajo, manifiesta: Que el sistema y técnica

empleadas se denominan Valoración de puestos y consiste en el análisis de puestos, que detecta y describe las características de cada uno de ellos a lo largo de un conjunto de dimensiones como por ejemplo las habilidades, responsabilidad, esfuerzo, condiciones físicas, entre otros; tras el cual se asigna el valor económico a las dimensiones consideradas según la importancia para la organización y se aplica a cada uno de los puestos para obtener la cuantía total, al centrarse en las características de los puestos comparados unos con otros son independientes del rendimiento del individuo, por ello a pesar de lo frecuente de su uso puede disminuir la motivación para adquirir nuevas habilidades o para iniciar conductas innovadoras de manera que no conviene emplearlo como criterio único.

En cuanto al **Sistema de compensaciones basado en los méritos**, se centra en las características de las personas como aptitudes, habilidades y destrezas y otros aspectos que sean valorados por la organización como por ejemplo la capacidad de mando, iniciativa, colaboración, puntualidad, adaptación a otros puestos, versatilidad, entre otros, se lleva a cabo mediante el juicio del superior, es más subjetivos, pero más motivante, centrándose en las características, habilidades y otros méritos de las personas puede motivar el aprendizaje de nuevas habilidades y remunerar mejor a los más competentes ahora bien se suele aplicar a puestos de administración o staff pero en ocasiones la valoración del mérito puede crear agravios comparativos e irregularidades en la valoración si no es lo suficiente metódica y afectar la satisfacción y el rendimiento.

El mismo autor, al tratar el **Sistema de compensaciones basada en el rendimiento**, lo considera: como un programa de premios que se obtienen al relacionar el desempeño con la

productividad como por ejemplo comisiones, destajos, horas extras, cantidades de dinero en metálico al final de año, entre otros, es el sistema más motivante porque es o el sujeto lo cree de su propio dominio todos estos criterios tienen múltiples variantes y no se suelen utilizar de manera única sino en combinación.

Kotler, (2010), en cuanto **Importancia y naturaleza de los incentivos**, nos dice: Que la importancia radica en diseñar y mantener al personal en sus puestos de trabajo idóneos e incentivados o motivados periódicamente, dicho en otras palabras es la prima que se ofrece a una persona o trabajador para mejorar su rendimiento, los incentivos representan un factor importante para el logro de los objetivos de la empresa pues por medio de ellos los empleados generan una mayor productividad. Considera que su importancia se debe a una combinación de los factores, en los últimos cincuenta años aproximadamente se presentan varios períodos en los que era más fácil conceder unas mejoras en las prestaciones que introducir mejoras en la retribución directa, puede proporcionarse prestaciones con un costo inferior si se hace por grupos que si se hace en forma individual, la periodicidad y magnitud de la obligación correspondiente al impuesto sobre la renta si la hay constituye a un atractivo más para tales formas de retribución, dado a que los planes de incentivos son muy notorios a diferencia de los planes salariales la justificación de nuevos programas y de la mejora de los ya existentes se deriva de las presiones de la competencia es decir de lo que hacen las demás empresas, en algunos de ellos la presión de la competencia es muy directa como en el caso de las sesiones de negociación con un sindicato puesto que el alto costo de las prestaciones a los empleados y su complejidad muchas empresas crearon novedosos

programas de comunicaciones para explicarlos, entre estos se incluye la cobertura a través de notas en el tablón de anuncios, reuniones de grupo, panfletos explicativos de plan y conversaciones individualizadas donde se detalla la naturaleza exacta de la cobertura de las prestaciones a cada individuo.

➤ **Motivación e incentivos.**

Meyers, (2004), señala: “Que la jerarquía de necesidades de Maslow explica mucho respecto a lo que un individuo necesita y quiere de la vida, es necesario satisfacer primero las necesidades fisiológicas para ocuparse de las necesidades de seguridad, las que a su vez deben quedar satisfechas antes que llegue el afán por las necesidades sociales, se ha dicho que para los miembros de una organización estos tres niveles inferiores de necesidades son factores de mantenimiento, no motivadores, deben quedar satisfechos antes de buscar la concentración en las dos categorías superiores de necesidades, los incentivos estimulan las necesidades del ego de la categoría D, que es el nivel de reconocimiento”.

Figuroa y Ramírez (2004) afirman: “Que los incentivos se ven incluidos en las diversas teorías de motivación de personal, los incentivos pueden servir para motivar a todos los empleados pero sólo funcionan si este incentivo satisface las necesidades que tiene el trabajador, se motiva al empleado si el incentivo que se le ofrece satisface una necesidad” y surge otra de mayor jerarquía, de esta forma el incentivo es de gran ayuda para motivar al personal pero únicamente si es utilizado eficientemente, la ley del efecto nos dice que en un ambiente laboral hay que proporcionar al empleado reconocimiento por el desempeño de un trabajo eficiente reconocimiento que deberá ser siempre positivo ya que si se le castiga por su bajo rendimiento sólo se producirán resultados negativos, sería

más eficiente moldear el comportamiento por el procedimiento de recompensar los resultados positivos y utilizar el principio fundamental de Shinner quien señala que el comportamiento puede ser encauzado, moldeado o encaminado mediante un sistema de recompensas cuidadosamente controlado un procedimiento que le llamó refuerzo positivo, esto concuerda dentro del ambiente administrativo con el comportamiento que parece conducir la recompensa que tiende a ser repetido por el personal mientras que el comportamiento que parece no llevar a la recompensa o que parece conducir al castigo tiende a no repetirse, esta ley del efecto ha estado implícita en la administración de muchos organismos o instituciones desde que fue formulada por E. Thorndike.

➤ **Clasificación de incentivos.**

Barro y Jiménez (1998), “clasifica los incentivos de varias maneras: de acuerdo a su origen, a lo que generan, a sus beneficios y a quién se aplica”:

De acuerdo al origen.- Los incentivos se clasifican: financieros y no financieros, en los Incentivos financieros tenemos incrementos de sueldo, bonos, comisiones y entre los no Financieros tenemos: incentivos de apoyo social, incentivo recreativos, entre otros.

Incentivos financieros.- Son beneficios de índole económica, están representados por el dinero que perciben los colaboradores por los servicios que prestan a una empresa tenemos:

- a) **Incremento de sueldo:** Son un tipo de beneficio económico que tiene que ver directamente con el aumento en la remuneración de los colaboradores de una determinada empresa.

b) **Bonos:** es otro tipo de beneficios económicos, representados por primas anuales, pensiones, complementos de sueldos, bonificaciones, planes de préstamos, reembolso de servicios médicos y medicinas.

c) Incentivos no financieros.

Beneficios otorgados que brindan apoyo a la comodidad y seguridad del trabajador, tales como servicio de comedor, guarderías, asistencia médica y odontológica, entre otros.

d) **Apoyo social:** Este beneficio busca ofrecer seguridad y comodidad al colaborador y su familia, con el objetivo que el colaborador dedique todo su esfuerzo y atención en sus tareas y responsabilidades en su puesto de trabajo.

Barro y Jiménez (1998) describen estos beneficios a su vez pueden ser de tres tipos:

1. **Asistenciales:** “Beneficios de seguridad que se ofrecen a los colaboradores y su familia y en casos de necesidades imprevistas, como: atención médica, hospitalaria, odontológica, seguro de accidentes”.
2. **Recreativos:** “son los beneficios cuyo objetivo es brindar medios o condiciones de descanso, diversión, recreación al colaborador y en muchos casos a su familia”.
3. **Supletorios:** son los que buscan brindar al colaborador facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida, como por ejemplo: transporte, comedor en el trabajo, estacionamiento, horarios móviles, cooperativas de consumos, agencias bancarias en el lugar de trabajo.

Adiestramiento: “Este puede representar un incentivo importante para el colaborador ya que de esta forma la organización le brinda

la oportunidad de prepararse más convenientemente para las funciones que desempeña”.

De acuerdo a lo que generan.

Los incentivos, se pueden catalogar en dos tipos de incentivos:

- **Los positivos.**

Este tipo de incentivos permiten que la empresa logre metas y objetivos, además generan satisfacción en el colaborador, en este tipo de incentivos se puede mencionar: incremento de salario, permisos, seguridad, reconocimiento de los resultados, entre otros.

- **Los negativos:**

Este tipo de incentivos permiten que los colaboradores mantengan un determinado ritmo y comportamiento en el trabajo con el temor a sanciones o castigos. Este tipo de incentivos no son recomendables en este tipo tenemos: despidos, amonestaciones, descensos, suspensiones, multas.

- **De acuerdo los Beneficios.**

Existen diferentes tipos de incentivos, entre los cuales se pueden encontrar:

Reconocimiento del personal.

Este tipo de incentivos motivan al colaborador por su buen desempeño, reconociendo el esfuerzo realizado para alcanzar las metas en la empresa.

Seguros.

Son incentivos los cuales se proporcionan después de que los colaboradores cumplen cierto tiempo de trabajo en la empresa, pueden ser: seguro de vida, seguro médico.

Seguridad e higiene.

Esto es un incentivo que se convierte en una necesidad ya que los colaboradores necesitan contar en su trabajo con doctores o enfermeros, además de que les garanticen su seguridad dentro de las instalaciones.

Actividades recreativas.

Estos incentivos sirven como pasatiempo y permiten generar un buen clima laboral.

Todas las personas tienen diferentes necesidades y lo que genera satisfacción a algunos trabajadores no garantiza satisfacción a otros.

Bonos.

Los programas de incentivos por lo general están basados en incentivos económicos directos, adicionalmente también tenemos incentivos indirectos como: una determinada forma de vacaciones, incremento en el tiempo de descanso, mejor pensión.

✓ De acuerdo a quién se aplica.

Los incentivos también se clasifican dependiendo de a quienes se aplique, pueden ser individuales para un equipo o para toda la empresa.

• Los individuales.

Pagan a los trabajadores por su esfuerzo individual.

• Los de equipo.

Este tipo de incentivo se perciben por el cumplimiento de meta de todo el equipo y de toda la empresa, tenemos el reparto de utilidades.

Werther y Davis (2005) nos aclara que los tipos de sistemas de incentivos financieros más comunes son:

- ✓ **Basados en unidades**, estos incentivos tienden a compensar al trabajador por el volumen de su rendimiento, algunas veces puede darse la variante de compensar por el exceso de producción que se haya tenido en estudios de campo realizados se ha comprobado que el pago de incentivos por unidades producidas no aumenta la productividad a menos que exista un ambiente de competencia.
- ✓ **Bonos de producción:** son incentivos que junto a un salario fijo se pagan a los empleados por aumentar el nivel de producción una variante de este sistema estimula al empleado por sus ahorros de tiempo o la combinación de incentivos sobre producción con los bonos y mejora la compensación que reciben por ahora, más incentivo por cada unidad producida.
- ✓ **Comisiones:** suelen estar relacionadas básicamente con los puestos enfocados a ventas, el vendedor recibe un porcentaje de las ventas que realiza y la empresa con esta clase de incentivos de alguna manera aseguran el buen desempeño del vendedor.
- ✓ **Curvas de madurez:** “con este incentivos los empleados son clasificados según su productividad y experiencia se califican de una forma descendente de un nivel superior, medio e inferior en esta técnica los que sobresalen en un nivel superior reciben incentivos, con este tipo de incentivos la organización evita que los empleados busquen la oportunidad de un ascenso o un puesto de más alta jerarquía en otra empresa para aumentar sus ingresos”.

- ✓ **Incrementos por méritos:** “constituyen aumentos en el nivel de la compensación concedidos a cada persona de acuerdo con una evaluación de desempeño de las actividades que realiza dentro de la organización, por lo común estos aumentos los decide el supervisor inmediato del empleado junto con los otros superiores, a pesar de que los aumentos por méritos estimulan el desempeño superior al promedio en pocas ocasiones están vinculados con un estándar o nivel específico y pueden estar sometidos a factores subjetivos que conduzcan a situaciones poco justas”.

- ✓ **Compensación por experiencia y conocimientos:** “Los sistemas de compensación por conocimientos especializados son un estímulo para el empleado por medio del cual se le reconoce el esfuerzo que realiza para adquirir conocimientos o destrezas relacionados con el puesto que desempeña o de la empresa en general, este tipo de incentivos se basa en lo que el empleado puede hacer por la empresa ya que si los trabajadores adquieren más conocimientos, se reduce la necesidad de contratar más personal y probablemente que disminuya la tasa de ausentismo y rotación de personal, para que un incentivo cumpla su objetivo y sea eficaz”, debe de ser oportuno y específico, cuando la empresa obtiene el desempeño o resultado esperados por parte del trabajador, el incentivo se debe de otorgar con prontitud, los incentivos pueden constituir el total de la compensación o un suplemento para un enfoque más tradicional de sueldos y salarios.

Chiavenato (2000) expresa: Que los beneficios monetarios proporcionados en dinero a través de la nómina generan obligaciones sociales que se derivan de ellos y pueden ser: prima anual, vacaciones, pensión, Complementación de la pensión, aguinaldo, bonificaciones, planes de préstamos, complementación de salarios en las ausencias prolongadas por

causa de enfermedad, reembolso o subsidio de medicamentos, entre otros.

Chiavenato (2002) precisa: Que los incentivos no económicos son reconocimientos dados para celebrar un esfuerzo que va más allá de lo que una persona está obligada a hacer, estos reconocimientos pueden ser: Servicio de restaurante, asistencia médico-hospitalaria y odontología, servicio social y consejería, club o asociación recreativa, seguro de vida colectivo, Conducción o transporte de la casa a la empresa y viceversa, horario móvil de entrada y salida del personal de oficina, club o agrupación gremial.

Stevenson (2000) menciona: Que existen otros incentivos no económicos que frecuentemente se dan en las empresas y que tienen un efecto motivante para los empleados, menciona como incentivos no monetarios los siguientes: respeto, retos, elogios, horarios laborales flexibles, sentirse parte del equipo, contribuir con ideas, la oportunidad de aprender, oportunidades de realizar algún tipo de estudio o carrera, camaradería, premios, agradecer a los empleados el trabajo extra realizado., creer en el trabajo, trabajar con más personas, la confianza del jefe, indudablemente uno de los mejores incentivos que un individuo puede tener dentro de su lugar de trabajo es contar con los conocimientos o equipo necesarios para realizar su labor.

Werther y Davis (2005) señalan: “Que muchas compañías manejan planes de incentivos no monetarios por medio de programas de reconocimiento por méritos en el que los empleados reciben placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos”, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldos, los incentivos no monetarios son especialmente comunes en los departamentos de ventas al paso que ceden la

prioridad a los programas de comisiones y otros similares, estos incentivos no monetarios son utilizados para alentar esfuerzos adicionales o enfocados a un objetivo específico además el autor indica que entre los incentivos no monetarios se cuenta también con los cambios en el puesto o en el entorno laboral, el incremento de la responsabilidad y la autonomía.

Biasca (2005) manifiestan: Que existen incentivos basados en estímulos y que deben de ser aplicados frecuentemente en toda organización, por el efecto motivante que provoca en el trabajador pueden ser: premios Informales, elogios, Retroalimentación, elogio privado, elogio público, reconocimiento público de la empresa, apoyo de la gerencia. reconocimiento profesional, Placas, trofeos, títulos, certificados, premio de asociaciones, mención en publicaciones, premios de bajo costo, reconocimientos de bajo costo, dinero, sustitutos de dinero, comida, ropa, entre otros, fiestas, celebraciones, reuniones, fiestas, almuerzos, premios por logros específicos, premio al mejor empleado, premio a la productividad, producción, calidad, premio por buen servicio al cliente, premio por presentación o seguridad, premio a un equipo, premios formales, concursos, competencias, programas formales de premios (remuneración variable), capacitación y desarrollo de personal, promociones, aniversarios de empleados y compañía, beneficios, salud, vacaciones extra, entre otros.

Administración de los planes de incentivos.

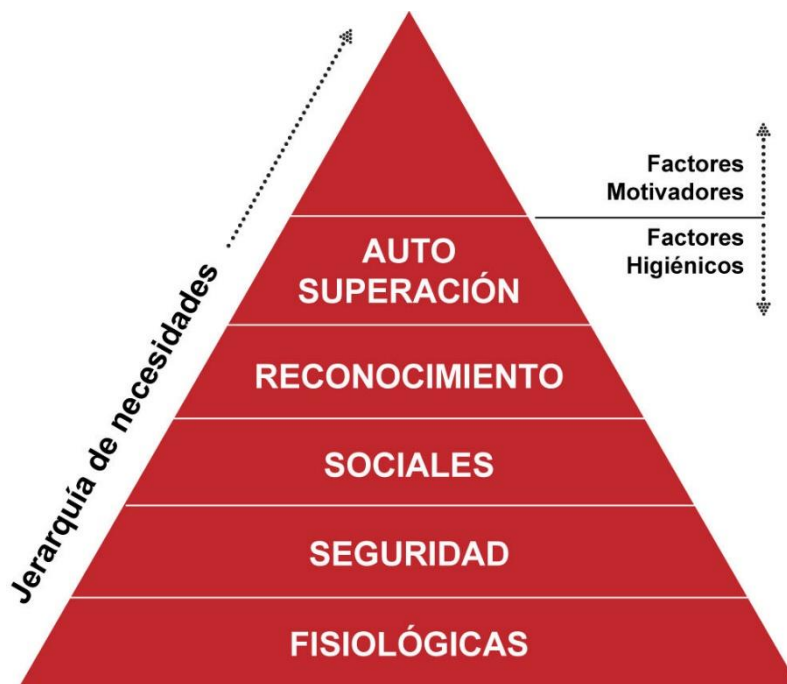
Bohlander y Snell (2008) indican: “Que aunque los planes de incentivos que se basan en la productividad pueden reducir los costos directos de personal se deben planear, implementar y mantener con cuidado para lograr todo su beneficio, una regla fundamental es que la planeación

minuciosa se debe combinar con un enfoque cauteloso, los gerentes de compensación hacen hincapié repetidas veces una serie de puntos que se relacionan con la administración efectiva de los planes de incentivos”, por consenso tres de los puntos más importantes son los siguientes: **1.** “Los sistemas de incentivos son efectivos sólo si los gerentes están dispuestos a otorgarlos con base en diferencia de desempeño individual, de equipo o de la organización, permitir que los programas de incentivos se conviertan en garantías de pago despoja al incentivo de su propósito motivador, el principal propósito de un plan de compensación de incentivos no es pagarlos en casi cualquier circunstancia, sino motivar el desempeño, por consiguiente, si se quiere que el plan tenga éxito se debe evitar recompensar el desempeño deficiente”. **2.** “Los presupuestos salariales anuales deben ser tan grandes como para recompensar y reforzar el desempeño sobresaliente, si los presupuestos de compensación se establecen para garantizar que los incrementos de pago no excedan ciertos límites a menudo establecidos como un porcentaje de la nómina o de las ventas estas restricciones pueden vedar las recompensas al desempeño sobresaliente de persona o grupos”. **3.** “Se deben determinar los costos generales asociados con la implementación y administración del plan, estos pueden incluir el costo de establecer estándares de desempeño y el costo del mantenimiento de los registros, el tiempo que se utiliza para comunicar el plan a los empleados, responder preguntas y resolver cualquier queja al respecto también se debe incluir en los costos”.

Teoría de la motivación.

John G. Fisher (2005) dice que “La principal contribución de Maslow a la psicología es su conocida Teoría de las Necesidades. Según ella, los

seres humanos tenemos una serie de necesidades que se encuentran organizadas de forma estructural (al modo de una pirámide)”



“En la parte inferior de la estructura se ubican las necesidades prioritarias y en la superior las de menor primacía. Así pues dentro de esta estructura al ser satisfechas las necesidades de un determinado nivel el individuo no se torna apático sino que encuentra en las del siguiente nivel su próxima meta de satisfacción. La teoría de Maslow explica por qué ofrecer incentivos a los trabajadores (un viaje como recompensa al cumplimiento de ciertos objetivos o el reconocimiento a la labor personal dentro de una organización) no resulta eficaz si no están cubiertas las necesidades básicas laborales (un salario adecuado, ciertas garantías de estabilidad en el empleo, etc.)”.

Programas de Incentivos.

Barro y Jiménez (1998), recomienda que los programas de incentivos, deben cumplir algunas condiciones:

Programas muy claros: Programas que los colaboradores puedan entender fácilmente.

Programa Medible: Programa que permita medir el trabajo y el esfuerzo que realizan los colaboradores.

Programa Sólido: El programa debe garantizar que permite incrementar la productividad por parte de los colaboradores, que garantice que será firme y no se cambiará al menos por un determinado tiempo pero que si acepta ser mejorado.

Aceptado por los colaboradores: el programa de incentivos debe ser aceptado por los colaboradores para que garantice obtener un mejor rendimiento.

Origen de los Incentivos.

Taylor, (1969), Afirma “Que los colaboradores realizan un esfuerzo más grande si a cambio reciben un incentivo económico que debe ser proporcional al número de unidades que produce”

El sistema de incentivos de Taylor fue aceptado por otros líderes en administración como Henry Gantt, Emerson, Halsey, Rowan y Bedaux.

Los sistemas de incentivos siempre presentan diferencias sin embargo al momento de calcular los incentivos, todos los sistemas relacionaban los sueldos con la productividad.

Objetivo de los incentivos.

Taylor, (1969) dice que: Los incentivos tienen un principal objetivo que es lograr que los colaboradores tengan un mayor desempeño y por ende

incremento en la productividad. Para que esto se cumpla los programas de incentivos deben tener algunas características que se mencionan a continuación: Favorecer a los colaboradores y al empleador, claro y debe ser entendido por todo el personal, Permite llevar un control de la producción dentro de la empresa, motivar a los colaboradores a ser más productivos, Asegurar la estabilidad del personal más productivo y debe hacer sentir que en la empresa solo trabajarán los empleados más productivos.

Ventajas de los Incentivos.

Barro y Jiménez (1998) afirman: Que los incentivos ofrecen las siguientes ventajas: 1. Garantizan a la empresa que los colaboradores realicen un mayor esfuerzo para lograr metas específicas. 2. Son una adecuada motivación en los colaboradores que permite obtener beneficios de manera recíproca tanto para los colaboradores como para el empleador. 3. Representan para la empresa costos variables generados por el cumplimiento de resultados. Los sueldos fijos representan costos fijos que no tienen relación con el rendimiento. 4. Impulsan el trabajo en equipo en toda organización cuando los incentivos que se ofrecen a las personas se basan teniendo en cuenta los resultados del equipo.

Clima organizacional.

Martínez (2003) precisa: “Que un clima laboral determina la forma en que el empleado percibe su trabajo, su satisfacción, desempeño, su productividad, entre otros y tiene las siguientes características: Es un concepto molecular y sintético como la personalidad”. “Es una configuración particular de variables situacionales. Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede ser el mismo. Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular. Está determinado por las características, conductas, aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización”. “Es

fenómeno lógicamente exterior al individuo que puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza”. “Es un fenómeno lógicamente distinto a las tareas y se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea”. Está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor. Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente. Tiene consecuencias sobre el comportamiento. Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y las experiencias.

Llaneza (2009) señala: “Que el clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores, es por ello que si sus diversas variables son percibidas negativamente puede crear procesos de estrés, la singular importancia de este enfoque radica en el hecho de que el comportamiento de un empleado no es producto de las condiciones de trabajo existentes sino que depende de las percepciones que tenga el empleado de estos factores, por lo tanto está vinculado con la interacción entre características personales y organizacionales, el clima laboral es un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es objetivo ni subjetivo, sino intersubjetivo, el clima es, pues, una especie de actitud compartida y construida por los individuos y sus interacciones en la organización, el ser humano trabaja para satisfacer sus necesidades económicas, pero también para desarrollo personal, de estas necesidades se originan las motivaciones que facilitan el rendimiento, es por ello que la percepción está determinada por las características individuales. Cultura, experiencia, expectativas, entre otras”.

Calidad de vida laboral.

Al respecto, Blanch, Espuny, Gala, & Martín (2003) “manifiestan: Que por calidad de vida laboral se entiende el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su puesto

y en su entorno de trabajo, abarca una doble dimensión:” • “Objetiva, vinculada con las condiciones de trabajo, materiales, estabilidad laboral, técnicas, ecológicas, compensaciones salariales, diseño de puestos, seguridad e higiene, comportamiento y estructura organizacional, tipo de liderazgo, entre otras”. • “Subjetiva, se asocia a la percepción y valoración que tienen los trabajadores de las condiciones laborales tanto de lo que concierne a las relaciones horizontales con compañeros de trabajo como verticales entre jefes y subordinados, sobre el ambiente organizacional, sobre las oportunidades de promoción, sobre el grado en que percibe que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, entre otros”.

Clima y cultura.

Pérez & Oteo (2006) señalan “Que el modelo de cultura de una organización está íntimamente vinculado con el clima organizacional e influye poderosamente en él, ambos coinciden en afectar al rendimiento profesional y ambos están sustentados en procesos y comportamientos organizativos comúnmente aprendidos”.

Diferencia entre los conceptos clima y cultura.

“Las diferencias entre ambos conceptos estriba en que el clima posee una provisionalidad temporal de la que falta la cultura, ya que esta última tiene una indiferencia que trasciende a las persona y dura más que los trabajadores en sus puestos, además, dentro de una cultura organizacional inadecuada un equipo puede tener un clima excelente si el jefe traspasa adecuadamente los ingredientes culturales negativos y desarrolla los positivos en sus equipo”.

Cultura organizacional

Hellriegel & Slocum (2009) afirman: “Que la cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional como se desee llamar es un conjunto de creencias, valores, normas y suposiciones que los miembros de la organización comparten”. “Además crea el ambiente humano en que los trabajadores se desenvuelven, una cultura es un conjunto de

tradiciones y reglas tácticas que están presentes a toda hora, algunos gerentes tratan de imitar las culturas sólidas de empresas exitosas, mientras que otros crean su propia cultura con el fin de aumentar su rentabilidad, la cultura tiene sus raíces en innumerables detalles de la vida de la organización y ejerce influencia en mucho de lo que les ocurre dentro de ella, la cultura de una organización influye en quién es promovido, en cómo se hacen o descarrilan las carreras y en cómo se asignan los recursos, cada una de estas decisiones transmite algún aspecto singular de la cultura de una organización, aun si los gerentes tienen conciencia de la cultura de su organización, con frecuencia no saben bien cómo influir en ella, si bien las culturas influyen con su peso en el comportamiento, también es necesario crearlas y administrarlas”.

Estos mismos autores, Hellriegel & Slocum (2009) señalan en concreto que la cultura organizacional incluye:

- ✓ “Las vías usadas de forma rutinaria para comunicarse, como los rituales y las ceremonias o el lenguaje empleado habitualmente en la organización”.
- ✓ “Las normas que comparten las personas y los equipos de toda la organización como que no existan espacios reservados en los estacionamientos”.

Los valores dominantes en la organización como la calidad de los productos o el servicio al cliente.

“La filosofía que rige las políticas y la toma de decisiones de la gerencia incluso la determinación de los grupos que serán incluidos en las decisiones o consultados respecto a ellas”.

- ✓ “Las reglas del juego para llevarse bien con otros dentro de la organización o los hilos que el novato debe aprender a manejar para ser aceptado como miembro”.
- ✓ “El clima o la sensación que transmiten la distribución física y la forma en que los gerentes y los empleados interactúan con los clientes, los

proveedores y las personas del exterior. Ninguno de estos componentes por sí solo representa la cultura de la organización. Sin embargo, en conjunto proyectan el concepto de la cultura organizacional y le dan sentido”.

Silva, (2002) indica: “Que la cultura organizacional algunas veces es denominada corporativa, debido a que refleja el ambiente interno y particular de cada organización, es un componente crítico que debe de ser administrado los administradores para administrar la cultura primero deben de entenderla y después determinar cómo puede sustentar la estrategia de la organización, una forma de entender la cultura de la organización es por medio del análisis de los símbolos, los rituales y las ideologías”:

- “Los símbolos son los nombres, los logotipos y las características físicas que constituyen la imagen de una organización”.
- Los rituales son las acciones aceptadas y repetitivas que se llevan a “cabo en la organización”.
- “Las ideologías son las creencias, los principios morales y los valores de la organización que sientan la base para la toma de decisiones”.

Aproximaciones sobre la formación del clima organizacional.

Chiang, Martin, & Nuñez, (2010) indican: “Que hay varias aproximaciones sobre la creación y por formación del constructo clima organizacional, un proceso que incluye la siguiente dinámica:

- Resalta las propiedades o características organizacionales en el supuesto que dominan los factores organizacionales o situacionales”.
- “Pasa por las representaciones cognitivas e interpretaciones donde son determinantes los factores individuales”.
- “Hasta llegar a la idea de percepciones fundamentales o globales en que se considera la interacción entre la persona y la situación”.
- “Predominio de los factores situacionales en el clima laboral”.

“El clima se refiere a la organización como globalidad y es el resultante de diversos factores que se reflejan en la cultura total de la organización. El clima debe entenderse como el sistema predominante de valores de una

organización con características que describen y distinguen a una organización de otra”.

➤ **Dimensiones y factores descriptivos del clima organizacional.**

Gan & Berbel (2007), señalan: Que Las dimensiones de mayor interés en los estudios de clima organizacional de carácter general son:

- Actitudes hacia la compañía.
- Actitudes hacia la dirección de la empresa.
- Actitudes hacia el contenido del puesto de trabajo.
- Actitudes hacia la promoción y las oportunidades de ascenso.
- Actitudes hacia la supervisión y apoyo recibido por el jefe.
- Actitudes hacia los salarios e incentivos.
- Actitudes hacia las condiciones de trabajo.
- Actitudes hacia los compañeros de trabajo.

Otro enfoque es a partir de cuestiones relativas a aspectos de la gestión interna:

- Higiene y seguridad laboral.
- Remuneración.
- Liderazgo.
- Participación, delegación y empowerment.
- Comunicación.
- Enriquecimiento de la tarea, creatividad e innovación.

Así como sobre aspectos de perfiles personales:

- Aptitudes empleadas en el desempeño del trabajo.
- Actitudes generadas en el desempeño del trabajo.
- Motivaciones intrínsecas en el desempeño del trabajo.
- Dimensiones de clima de creatividad–innovación.

➤ **Motivación.**

Dubrin (2003) afirma: “Que es la voluntad y el énfasis de un trabajador para realizar altos niveles de esfuerzo en dirección a las metas organizacionales condicionados por necesidades individuales, es un estado interno que impulsa al trabajador a adquirir resultados que parezcan atractivos, hay distintos tipos de motivación en los que hay que tomar en cuenta cuáles son los factores que en cada circunstancia determinan la conducta del

sujeto. Existen tres tipos de motivación a saber”: • “La motivación intrínseca, corresponde a la satisfacción que siente el sujeto producida por la misma conducta o tarea al ser realizada”. • “La motivación extrínseca, en este caso lo que mueve a la persona es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño”. • “La motivación trascendente, dada la condición de seres sociales, muchos de los comportamientos no se explican exclusivamente por el beneficio extrínseco obtenido o por la satisfacción intrínseca lograda, sino por el beneficio o satisfacción que obtiene un tercero, o bien porque éste evita algo negativo para él, no se puede ignorar que el trabajo está en función de la personalidad de un individuo y que ésta se proyecta en oficios y profesiones, como en todas las culturas se tiene una idiosincrasia, una forma de ser, una personalidad peculiar, que es importante considerar para descubrir y conocer que incentiva o inhibe la motivación del personal”.

González (2006) indica: “Que la satisfacción laboral está vinculada con el clima organizacional. Este incluye todos los elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales un trabajador puede percatarse claramente de la realidad en la que está inmersa la organización, el comportamiento de un trabajador posee una estrecha relación con el logro de su satisfacción laboral”.

➤ **Trabajo en equipo.**

Ena, Delgado, Ena, & Martín (2010) mencionan: “Que una de las nuevas exigencias de las organizaciones cuando buscan a un futuro trabajador es que éste tenga la habilidad de integrarse y la capacidad para trabajar en equipo, un equipo de trabajo es un grupo de personas creado por la empresa para conseguir objetivos claramente definidos basados en normas de

funcionamiento, se trata de realizar trabajos basados en la cooperación y con una actitud de compromiso, sin embargo esta tarea no es fácil pues generalmente se busca la consecución de los intereses personales y no los del equipo del que se les ha hecho formar parte, la necesidad de trabajar en equipo puede surgir por los siguientes motivos”: • Complejidad técnica de la tarea • “Desarrollo personal de los miembros” • “Intercambio de información o experiencias”. • “Necesidad humana como seres sociales, es decir, por sentirse miembros de un grupo”. • Reparto de responsabilidades.

➤ **Productividad.**

Koontz y Weihrich (2004) afirman: Que la productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios que se producen y la cantidad de recursos que se utilizan. En fabricación, la productividad es un indicador muy importante ya que nos permite evaluar el rendimiento de: equipos, máquinas, equipos de trabajo y los empleados. “Cuando se habla de productividad en términos de empleados nos referimos a rendimiento, en un enfoque sistemático podemos decir que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un determinado periodo de tiempo dado que se obtiene el máximo número de productos, la productividad en máquinas y equipos es parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella”.

Robbins y Coulter (2005) dicen: Que la Productividad se obtiene del resultado de la relación del volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos que se utilizaron para obtener dicha producción, debemos tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios

de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Fietman (1994), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por:

- Recursos Humanos. Es el factor determinante en la productividad debido a que es de gran influencia y dirige a los demás factores.
- “Maquinaria y Equipo. Es muy importante tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo”.
- “Organización del Trabajo. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo”.

➤ **Beneficios de la productividad.**

Bain (2003) explican: Que La productividad es un instrumento muy importante para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos, ya que permite comparar la producción que se obtiene en diferentes niveles del sistema económico dentro de una organización, sector o país con los recursos consumidos. La única manera de hacer que un negocio crezca e incremente su rentabilidad o sus utilidades es incrementando su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema adecuado de pago de salarios.

➤ **Medición de la productividad.**

Gaither y Frazier (2000), definen “Productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados” y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

“Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos”.

➤ **Indicadores de productividad.**

Koontz y Weihrich (2004) indican: “Que existen tres criterios que comúnmente se utilizan en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad”. **A. Eficiencia:** Está relacionada con la cantidad de recursos que se utilizan en el cumplimiento de tareas, eficiencia se define como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados para transformarlos en productos. **B. Efectividad:** “Se define como la relación entre los resultados que se obtienen y los resultados propuestos, mide el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos”. **C. Eficacia:** “Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se ofrece. La eficacia va más allá de la eficiencia y efectividad ya que indica que debemos producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija tanto en cantidad y calidad pero el producto o servicio debe ser el adecuado, debe ser un producto o servicio que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado”.

Estos tres indicadores no pueden ser considerados de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

➤ **Factores que influyen en la productividad.**

Schroeder (2002), existen factores precisos en la productividad de las organizaciones:

El entorno. “La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables”. “Aquí se encuentran las leyes dictadas por el Estado, valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios tecnológicos, los precios de la materia prima, la energía y el capital”. **Características del trabajo: La cultura organizacional:** es un factor que influye en los individuos, conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización”. “La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones”.

Factores para mejorar la productividad.

Bain (2003) señala “que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad”:

Factores internos: “Algunos factores internos son capaces de modificarse más fácilmente que otros, se pueden clasificar en dos grupos: factores duros (productos, la tecnología, el equipo y las materias primas) y blandos (la fuerza de trabajo, los sistemas, procedimiento de organización, estilos de dirección y los métodos de trabajo)”.

Factores externos: La inflación, la competitividad y el bienestar de la población.

2.3. Definición de términos básicos.

Incentivos.

Es algo que estimula o que incita a realizar una determinada acción. Los incentivos **motivan** e inducen a incrementar la acción, pueden ser económicos y no económicos.

Productividad laboral.

Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. **En** la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Bonos.

Son los beneficios económicos, representados por primas anuales, pensiones, complementos de **sueldos**, bonificaciones, planes de préstamos.

Comisiones.

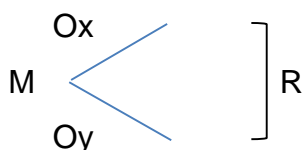
La comisión es la cantidad que se cobra por realizar transacciones.

3. MATERIAL Y MÉTODOS.

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

Tipo de investigación.

Descriptiva cuali cuantitativa, no experimental, diseño de Investigación descriptivo correlacional, transversal.



M = muestra.

Ox= observaciones de estímulos empresariales.

Oy= observaciones de productividad.

R = La relación de influencia entre las variables.

Dimensión transversal Bernal (2016) indica lo siguiente referente a la dimensión transversal: El diseño transversal es uno de los más comúnmente usados entre los diseños de investigación mediante encuestas. En un diseño transversal, una o más muestras se obtienen de la población en algún momento. El punto clave del diseño transversal es la descripción, más específicamente, la descripción de las características de la población o las diferencias entre dos o más poblaciones en algún momento particular (p.162)

3.2. Población, muestra y muestreo.

Población.

La población del presente estudio está conformado por 15 asesores de Financiera Confianza Agencia Tumbes.

Muestra y muestreo.

González (2017) la define la muestra como: “un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones”. (p. 36)

Al considerarse la población muy pequeña la muestra quedara constituida por toda la población. El muestreo fue no probabilístico.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos.- Durante la fase de investigación y de trabajo de gabinete, se emplearon los siguientes métodos de investigación:

- ✓ **Método Deductivo.-** Es un proceso analítico – sintético que nos va a permitir extraer conclusiones a partir del estudio de los estímulos que influyen en la productividad de los asesores en Financiera Confianza Agencia Tumbes 2018.
- ✓ **Método Inductivo.-** Permitirá analizarán los resultados de la encuesta, esquematizándolas en tablas y gráficos que nos permitan su interpretación para su contrastación y obtención de las conclusiones pertinentes.

Técnicas.

Se emplearon las siguientes técnicas de investigación:

- ✓ **Observación directa:** Esta técnica se aplicará desde el primer momento en que hemos decidido realizar la investigación para determinar en qué medida los estímulos que se brindan a los asesores influyen en la productividad en Financiera Confianza – Tumbes, 2018.
- ✓ **Entrevista:** Se aplicó en el transcurso de la investigación, se entrevistó a todos los asesores de Financiera Confianza Agencia Tumbes.

Encuesta: Se aplicó la forma de cuestionario, con 32 preguntas.

Análisis documental: Se revisaron registros de las metas mensuales, trimestrales y anuales y los reportes de cumplimiento de metas.

Instrumentos: Cuestionario de preguntas: en la que se plasma la intención de conocer en qué medida los incentivos que se brindan a los asesores influyen en la productividad en Financiera Confianza – Tumbes 2018, compuesta por 32 preguntas en escala de Likert: 3 = De Acuerdo (DA); 2 = Indiferente (I); 1= En Desacuerdo. (Ver Anexo 01)

Confiabilidad del Instrumento

Tabla 1.

Coefficiente de alfa de Crombach

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de Elementos |
|------------------|--|----------------|
| ,759 | ,727 | 32 |

Fuente: Encuesta.

El “estudio de la confiabilidad del instrumento se realizó a partir de la consistencia interna, usando el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración de cada indicador de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1”. El alfa de Cronbach, cuanto más se acerca a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Para el instrumento aplicado, compuesta por 32 ítems se obtuvo un valor de 0,759 con un nivel de confiabilidad de bueno, mostrados en la Tabla 1. (Ver Anexo 04)

3.4. Procesamiento y análisis de datos.

Después de obtener información con la aplicación de encuesta e información a través de la observación y entrevistas se procederá a su análisis y consolidación de los aspectos más relevantes de la información, como la información referente a los estímulos económicos y no económicos y la manera cómo influyen en la productividad de los asesores, así mismo se

construirá tablas y figuras en los que se muestran los resultados obtenidos, información que nos permitirá realizar su análisis y discusión correspondiente y presentar las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Se utilizó el Statistical Package for the Social Sciences – SPSS para el procesamiento de la información.

3.5. Variables y Operacionalización.

Variable independiente: Estímulos empresariales.

Definición conceptual

Explican que son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la finalidad de que sus trabajadores ya sea individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral (Krajewski & Larry, 2003).

Definición operacional

Para determinar los datos serán obtenidos mediante la aplicación de una encuesta cuyo instrumento contiene 16 preguntas en escala de Likert a los 15 asesores de Financiera Confianza, Tumbes.

Dimensiones: Tangibles

Indicadores: Bonos, Comisiones, Capacitación.

Intangibles

Indicadores: Entretenimiento, Ascensos, Trato, Reconocimiento.

Variable dependiente: Productividad laboral.

Definición conceptual:

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo (Galindo & Ríos, 2015) (p. 02).

Definición operacional:

Para determinar los datos serán obtenidos mediante la aplicación de una encuesta cuyo instrumento contiene 16 preguntas en escala de Likert a los 15 asesores de Financiera Confianza, Tumbes

Dimensiones:**Metas**

Indicadores: Carga de trabajo, Espacio físico, Tareas.

Rendimiento

Indicadores: Motivación, Necesidades, Ambiente laboral.

Operacionalización de variables.

Las variables de estudio se operacionalizarán a través de un cuestionario de 32 preguntas para medir los estímulos empresariales y la productividad laboral, mediante la escala de Likert: 3 = De Acuerdo (DA); 2 = Indiferente (I); y 1= En Desacuerdo (ED). (Ver Anexo 02 y 03)

Escala valorativa

Tabla 2.
Variable Independiente Estímulos Empresariales

| Dimensiones | Indicadores | Por Indicador | Preguntas | Puntuación Mínima | Puntuación Máxima |
|-------------|---|--------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------|
| Tangibles | Bonos, Comisiones, Capacitación. | 01, 05, 07 02, 06, 08 03, 04 | 01 a 08 | 8 | 24 |
| Intangibles | Entretenimiento, Ascensos, Trato, Reconocimiento. Ascensos Trato Reconocimiento | 09, 12 10, 15 14, 16 13, 11 | 08 a 16 | 8 | 24 |

Fuente: Encuesta

Tabla 3.

Variable Dependiente Productividad Laboral.

| Dimensiones | Indicadores | Por Indicador | Preguntas | Puntuación Mínima | Puntuación Máxima |
|-------------|-------------|---------------|-----------|----------------------|----------------------|
| Metas | Carga | 18, 20, 24 | 17 a 24 | 8 | 24 |
| | Espacios | 19, 21 | | | |
| | Tareas | 17, 22, 23 | | | |
| Rendimiento | Motivación | 25, 27, 28 | 25 a 32 | 8 | 24 |
| | Necesidades | 31, 32 | | | |
| | Ambiente | 26, 29, 30 | | | |

Fuente: Encuesta

Las variables de Estímulos empresariales y de Productividad laboral, de acuerdo a los resultados del procesamiento de los datos fueron clasificadas por niveles:

Nivel para las variables (16 preguntas):

Alto de 38 a 48 puntos.

Medio de 27 a 37 puntos.

Bajo de 16 a 26 puntos.

Nivel para los indicadores (ocho preguntas):

Alto de 18 a 24 puntos.

Medio de 13 a 17 puntos.

Bajo de 08 a 12 puntos.

4. RESULTADOS.

Para el Objetivo general: Determinar la influencia de los estímulos empresariales en la productividad laboral de los asesores en Financiera Confianza Tumbes, 2018.

Tabla

Estimulo Empresariales

| Nivel | Estímulos Empresariales | | | Producción Laboral | |
|-------|-------------------------|----|------|--------------------|------|
| | Puntuación | n | % | n | % |
| Alto | 38 a 48 | 9 | 60,0 | 8 | 53,3 |
| Medio | 27 a 37 | 4 | 26,7 | 4 | 26,7 |
| Bajo | 16 a 26 | 2 | 13,3 | 3 | 20,0 |
| | Total | 15 | 100 | 15 | 100 |

Fuente: encuesta

De acuerdo a los resultados de la encuesta mostrados en la Tabla 4, se observó que los estímulos empresariales presentaron un nivel alto con el 60% de la puntuación que influyeron en la productividad laboral con resultados con un nivel alto del orden del 53.3% para los quince asesores de la Financiera Confianza.

Tabla 5

Correlación entre Estímulos Empresariales y productividad Laboral

| Rho de Spearman | | Estímulos Empresariales | Productividad Laboral |
|------------------------|------------------|-------------------------|-----------------------|
| Estímulo Empresariales | Coeficiente | | ,772** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | | 15 |
| Productividad Laboral | Coeficiente | ,772** | |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 15 | |

** La correlación es significativa a nivel de 0,1 (bilateral)

Fuente: Encuesta.

La influencia de la variable Estímulos empresariales en la Productividad laboral se midió mediante el Coeficiente Rho de Spearman que en una escala de 0 a 1 se obtuvo un coeficiente de 0,772 indicando que| existe una relación directa y positiva entre ambas variables en estudio para los asesores de la Financiera Confianza, Agencia Tumbes, Tabla 5.

Para el Objetivo específico 1: Determinar la influencia de los estímulos empresariales tangibles en la productividad laboral de los asesores de Financiera Confianza.

Los estímulos empresariales tangibles compuestos por los bonos, las comisiones y la capacitación que reciben los asesores de la Financiera Confianza, Agencia de Tumbes presentan una influencia de nivel alto de acuerdo a las respuestas del 53,3% de los entrevistados, influyendo en la Productividad laboral, anotándose que existieron respuestas correspondientes al 20% para el nivel medio y de 26,7% para el nivel bajo, con parecidos resultados para la productividad laboral, Tabla 6.

Tabla 6.

Estímulos Empresariales Tangibles

| Nivel | Estímulos Empresariales Tangibles | | | Productividad Laboral | | |
|----------------|-----------------------------------|-----------|--------------|-----------------------|-----------|--------------|
| | Puntuación | n | % | Puntuación | n | % |
| Alto | 18 a 24 | 8 | 53.3 | 38 a 48 | 8 | 53.3 |
| Medio | 13 a 17 | 3 | 20.0 | 27 a 37 | 4 | 26.7 |
| Bajo | 8 a 12 | 4 | 26.7 | 16 a 26 | 3 | 20.0 |
| Totales | | 15 | 100.0 | | 15 | 100.0 |

Fuente: Encuesta

Tabla 7

Correlación entre Estímulos Empresariales Tangibles y Productividad Laboral.

| Rho de Sperman | | Estímulos Empresariales Tangibles | Productividad Laboral |
|------------------------|------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Estímulo Empresariales | Coeficiente | | 0,761 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,001 |
| | N | | 15 |
| Productividad Laboral | Coeficiente | 0,761 | |
| | Sig. (bilateral) | 0,01 | |
| | N | 15 | |

Fuente: Encuesta.

La influencia de los Estímulos Empresariales Tangibles es de carácter directa y positiva en la variable Productividad Laboral de los quince asesores de la Financiera Confianza de la Agencia Tumbes, medidos por el

Coefficiente Rho de Spearman, con una escala de 0 a 1, se obtuvo un coeficiente de 0,761 indicando que existe una relación directa y positiva entre ambas variables en estudio, Tabla 7.

Para el Objetivo específico 2: Determinar la influencia de los estímulos empresariales intangibles en la productividad laboral de los asesores de Financiera Confianza.

Tabla 8.

Estímulos Empresariales Intangibles.

| Nivel | Estímulos Empresariales Intangibles | | | Productividad Laboral | | |
|----------------|-------------------------------------|-----------|--------------|-----------------------|-----------|--------------|
| | Puntuación | n | % | Puntuación | n | % |
| Alto | 18 a 24 | 9 | 60,0 | 38 a 48 | 8 | 53,3 |
| Medio | 13 a 17 | 4 | 26,7 | 27 a 37 | 4 | 26,7 |
| Bajo | 8 a 12 | 2 | 13,3 | 16 a 26 | 3 | 20,0 |
| Totales | | 15 | 100,0 | | 15 | 100,0 |

Fuente: Encuesta.

Los Estímulos Empresariales Intangibles presentan un Nivel Alto con la respuesta del 60% de los entrevistados, con una influencia del 53,3% de nivel Alto de las encuestas aplicadas a los quince asesores de la financiera confianza, Agencia Tumbes. El 26,7% respondieron con un nivel Medio y los restantes 13,3% se ubicaron en el nivel Bajo de los estímulos empresariales Intangibles, Tabla 8.

Tabla 9

Correlación entre Estímulos Empresariales Intangibles y la Productividad Laboral

| Rho de Spearman | | Estímulos Empresariales Intangibles | Productividad Laboral |
|---------------------------|------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Estímulo | Coeficiente | | ,641 |
| Empresariales intangibles | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | | 15 |
| Productividad Laboral | Coeficiente | ,641 | |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 15 | |

Fuente: Encuesta

La influencia de los estímulos Empresariales Intangibles en la variable Productividad Laboral la podemos observar en la Tabla 9, con el cálculo del

coeficiente Rho de Spearman con una escala de 0 a 1, con el resultado de 0,641 indicando la influencia directa y positiva en la variable dependiente del estudio.

Para el Objetivo Específico 3: Determinar los factores de la productividad laboral en los asesores de Financiera Confianza.

Tabla 10

Factores de la Variable dependiente Productividad Laboral.

| Dimensiones | Indicadores |
|--------------------|-----------------------------------|
| Metas | Carga, Espacios, Tareas |
| Rendimiento | Motivación, Necesidades, Ambiente |

Fuente: Encuesta

La identificación de los factores que componen la variable dependiente Productividad Laboral se mostró en la Tabla 10. La dimensión Metas que comprende los indicadores de carga laboral, espacios y tareas. Para la dimensión Rendimiento se identificó los indicadores de motivación, necesidades y ambiente de trabajo para los quince asesores de Financiera Confianza que laboran en la Agencia de Tumbes.

Tabla 11.

Productividad Laboral: Metas y Rendimientos

| Nivel | Productividad laboral metas | | Productividad Rendimientos | | Productividad Laboral | |
|--------------|------------------------------------|----------|-----------------------------------|----------|------------------------------|----------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Alto | 4 | 26,7 | 3 | 20,0 | 2 | 13,3 |
| Medio | 9 | 60,0 | 8 | 53,3 | 10 | 66,7 |
| Bajo | 2 | 13,3 | 4 | 26,7 | 3 | 20,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 15 | 100,0 | 15 | 100,0 |

Fuente: encuesta

La tabla 11 nos muestra la determinación de los factores para la variable Productividad Laboral, donde la realización de las metas obtuvieron un 60% de las respuestas con un nivel medio, los rendimientos obtienen el nivel medio con el 53,3% de las afirmaciones de los asesores, resultados que han permitido obtener un nivel medio en la productividad laboral del 66,7%; en la Financiera Confianza, Agencia Tumbes.

5. DISCUSIÓN.

Para el Objetivo general: Determinar la influencia de los estímulos empresariales en la productividad de los asesores en Financiera Confianza Tumbes 2018.

De acuerdo a los resultados de la encuesta mostrados en la Tabla 4, se observó que los estímulos empresariales presentaron un nivel alto con el 60% de la puntuación que influyeron en la Productividad Laboral con resultados con un nivel alto del orden del 53,3% para los quince asesores de la Financiera Confianza.

El trabajo de investigación con el título “Técnicas de motivación, según la teoría x y la teoría y de Mc Gregor para mejorar la productividad laboral de la empresa eco Logi-K Perú SAC”. Tuvo como resultados que la aplicación de las técnicas de motivación laboral para mejorar la productividad laboral, contribuye a disminuir la relación entre los mismos trabajadores y también con el personal administrativo. El reconocimiento monetario y no monetario mejoran la productividad laboral (Obando & Garcia, 2018).

La investigación realizada a los asesores de la financiera Confianza, Agencia Tumbes, coinciden con los resultados del trabajo de tesis de Obando & García, (2018).

Para el Objetivo específico 1: Determinar la influencia de los estímulos empresariales tangibles en la productividad de los asesores de Financiera Confianza.

Los estímulos empresariales tangibles compuestos por los bonos, las comisiones y la capacitación que reciben los asesores de la Financiera Confianza, Agencia de Tumbes presentan una influencia de nivel alto de acuerdo a las respuestas del 53,3% de los entrevistados, influyendo en la Productividad Laboral, anotándose que existieron respuestas correspondientes al 20% para el nivel medio y de 26,7% para el nivel bajo, con parecidos resultados para la productividad laboral, Tabla 6.

La investigación realizada con el título “Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas”, fue:

“La incorporación del análisis de la calidad del servicio para la identificación de los aspectos del servicio que valora el cliente y de los que depende el trabajo del empleado y, por ende, la productividad de la organización. Asimismo, se muestra la posibilidad de combinar los incentivos monetarios y no monetarios como opciones de productividad en función de la orientación de la gerencia, la de los empleados y la situación interna de la organización” (Aguilar & Perez, 2012).

La investigación realizada a los asesores de la financiera Confianza, Agencia Tumbes, tienen similitud con los resultados del trabajo de tesis de Aguilar & Pérez, (2012).

Para el Objetivo específico 2: Determinar la influencia de los estímulos empresariales intangibles en la productividad de los asesores de Financiera Confianza.

Los Estímulos Empresariales Intangibles presentan un Nivel Alto con la respuesta del 60% de los colaboradores entrevistados, con una influencia del 53,3% de nivel Alto de las encuestas aplicadas a los quince asesores de la financiera confianza, Agencia Tumbes. El 26,7% respondieron con un nivel medio y los restantes 13,3% se ubicaron en el nivel Bajo de los estímulos empresariales Intangibles, Tabla 8.

Chirito Maguiña & Raymundo Vargas (2014) en su investigación encontró que: “La motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes”. Los autores concluyeron que es de gran importancia que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la

institución, y que siempre encuentren la satisfacción logrando así que la institución cumpla sus metas y objetivos.

La investigación realizada a los asesores de la Financiera Confianza, Agencia Tumbes, existen acercamientos con el trabajo realizado por Chirito Maguiña & Raymundo Vargas (2014)

Para el Objetivo específico 3: Determinar los factores de la Productividad laboral en los asesores de Financiera Confianza.

La identificación de los factores que componen la variable dependiente Productividad Laboral se mostró en la Tabla 10 y 11. La dimensión metas que comprende los indicadores de carga laboral, espacios y tareas. Para la dimensión rendimiento se identificó los indicadores de motivación, necesidades y ambiente de trabajo para los quince asesores de Financiera Confianza que laboran en la Agencia de Tumbes.

Al respecto Werther y Davis (2005), explica:

Que los incentivos basados en unidades, tienden a compensar al trabajador por el volumen de su rendimiento, algunas veces puede darse la variante de compensar por el exceso de producción que se haya tenido en estudios de campo realizados se ha comprobado que el pago de incentivos por unidades producidas no aumenta la productividad a menos que exista un ambiente de competencia.

Para la investigación realizada a los quince asesores de la Financiera Confianza, Agencia Tumbes, tiene coincidencias en cuanto a los factores que motivan la productividad laboral de los involucrados.

6. CONCLUSIONES.

- 1.** Los estímulos empresariales tienen influencia directa y positiva en la productividad laboral de los asesores de Financiera Confianza, con un nivel alto representado por el 60% de los entrevistados.
- 2.** La influencia de los Estímulos Empresariales Tangibles en la productividad laboral de los asesores de Financiera Confianza, Agencia Tumbes, son directos y positivos con un nivel alto, de acuerdo a lo manifestado por el 53,3% de los entrevistados.
- 3.** La influencia de los Estímulos Empresariales Intangibles en la productividad laboral de los asesores de Financiera Confianza, Agencia Tumbes, son directos y positivos con un nivel alto, de acuerdo a lo manifestado por el 60,0% de los entrevistados.
- 4.** Los factores que determinaron la variable productividad laboral tienen dos dimensiones, metas que contiene carga, espacios y tareas con el 60% y rendimiento que incluye motivación, las necesidades y el ambiente laboral ambas representada con el 60,0% y 53,3%, que influyen en la productividad en un 66,7%.

7. RECOMENDACIONES.

1. los directivos de Financiera Confianza, Agencia Tumbes, deben desarrollar un Plan de Estímulos empresariales para lograr mejorar la productividad laboral de los asesores y tener clientes satisfechos para finalmente mejorar los resultados económicos y financieros de la organización.
2. Es necesario revisar los incentivos tangibles con el propósito de hacerlo más importantes y puedan tener mayor influencia en la productividad laboral.
3. Es conveniente que en la aplicación de incentivos intangibles, lo consideren como inversión social para darle mayor empoderamiento al trabajador como persona humana.
4. Es necesario que se cuente con una política de equilibrio entre los indicadores metas y rendimiento para la productividad laboral.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Acuña, R. F. (2015). *Incentivos al trabajo profesional docente y su relación con las políticas de evaluación e incentivo económico individual*. VALDIVIA - CHILE.

Aguilar, M. M., & Perez, D. F. (2012). *Incentivos Laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en la sempresas del rubro farmacia*. CARABOBO - VENEZUELA.

Arteaga, A. D., & Cortéz, F. W. (2017). *Plan de incentivos y motivación laboral en los asesores de negocios de "Mi Banco" Banco de la Microempresa S.A. agencia Virú -2016*. Universidd del Norte, Administración, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13009/Arteaga%20Aranda%20Dalila%20Edith%20-%20Cortez%20Fernandez%20William%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barro, M., & Jiménez, E. (1998). *Como dominar la Relaciones empresariales*. España: Playor S.A. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Tesis/2005/01/01/Guillermo-Jose.pdf>

Bernal, C. (2016). *Metodología de Investigación*. (Vol. 4). Colombia: Pearson educación. Obtenido de <http://201.195.87.22:2222/?il=4326>

Biasca, R. (2005). *Genstión del cambio: El modelo Biasca*. USA: Outskirts Press.

Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Martín , A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona: UOC.

Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Cengage Learning.

Caso, A. (2003). *Sistema de incentivos a la Producción*. Madrid: Fundación Confemetal. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Satey-Elcira.pdf>

Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, a. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.

Chiavenato. (2012). *Aministración*. mexico: navarrete.

Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.

- Dessler. ((1997)). *Administración de Recursos Humanos*. USA: Prentice.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. Decimoprimer). México: Pearson education.
- Figuroa, H., & Ranirez, C. (2004). *Administración de servicios de información*. Mexico: DGAPA.
- Fisher, J. G. (2005). *How to run Successful Kogan Page*. USA: Kogan Page. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15608/SierraRodriguezEfrain2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). "*Productividad*". México: Serie de estudios económicos. Obtenido de http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- Garcia , J. (2007). *Motivación: Hagan lo que hagan*. Madrid: Fundación Confemetal.
- González, A. K. (2013). *Factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank en la oficina World Trade Center*. Universidad de San Buena Aventura Bogotá. Bogotá: Programa de Administración de Empresas. Obtenido de <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/77739.pdf>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2006). *Función directiva y recursos humanos en sanidad*. Madrid: Cengage Learning.
- Human, D. G. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. USA: Prentice.
- Kotler, P. (2010). *Mercadotecnia*. Mexico: McGraw-Hill.
- Krajewski, L., & Larry, L. (2003). *Administración de Operaciones estratégicas y análisis* (Vol. 5ta.). Mexico: Pearson Educación.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicosociología aplicada*. España: Lex Nova.
- Martinez, M. (2003). *La gestión empresarial, equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Meyers, F. (2004). *Estudio de tiempos y movimientos para la manufactura ágil*. Mexico: Pearson Educación.

- Obando, O. E., & Garcia, M. A. (2018). *Técnicas de motivación, según la teoría x y la teoría y de Mc Gregor para mejorar la productividad laboral de la empresa eco Logi-K Perú SAC*. Lima: Facultad de Administración. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/513>
- Pérez, E., & Oteo, L. (2006). *Función directiva y recursos humanos en sanidad*. Madrid: Diaz de santos.
- Pino-Pinochet, Patricio, Ponce-Donoso, Mauricio, Avilés-Palacios, Carmen, & Vallejos-Barra, Óscar. (2013). *ejoramiento de la productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo*. Maderas. Ciencia y tecnología. *Maderas*, 120,126. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-221X2015005000012>
- Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. México: Cengage Learning.
- Stevenson, N. (2000). *La motivación del personal de su empresa*. España: Prentice Hall.
- Taylor, F. W. (1969). *TAYLOR, F. W. (1969). Principios de la Administración Científica (11° edición)*. México: (Vol. 11 edición). Mexico: Pardo Ramos. Obtenido de <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>
- Werther, W., & Davis, K. (2005). *Administración de personal y recurso humanos*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Zapata, P. A. (2015). *Impacto en la calidad de vida laboral de los empleados de los programas de responsabilidad social empresarial*. Universidad de Medellín. Medellín: facultad de Ciencias económicas y Administrativa. Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2179/TG_EGTHP_34.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. ANEXOS

Anexo 01 Cuestionario

I. Presentación

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación sobre: **“Estímulos Empresariales y su Influencia en la Productividad de los Asesores en Financiera Confianza Tumbes, 2018”**. Por lo tanto el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Grado de Magister en Administración y Gestión empresarial, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado que se encuentra continuación, luego marque con una “X” la opción que considere sea la más adecuada.

DA: De Acuerdo = **3** **I:** Indiferente = **2** **ED:** En Desacuerdo = **1**

Datos Generales: Edad: _____ Sexo: (M) (F)
Años de trabajo en la Financiera: _____, Cargo que ocupa: _____
Condición Laboral _____

| N° | PREGUNTA | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|
| ESTÍMULOS EMPRESARIALES: Tangibles | | | | |
| 01 | ¿Financiera Confianza cuenta con una política de Estímulos empresariales? | 3 | 2 | 1 |
| 02 | ¿Los Estímulos están bien dirigidos al personal y satisfacen sus necesidades? | 3 | 2 | 1 |
| 03 | ¿Está conforme con los Estímulos que recibe de Financiera Confianza? | 3 | 2 | 1 |
| 04 | ¿Las Capacitaciones mejoran su desempeño laboral? | 3 | 2 | 1 |
| 05 | ¿Cree Ud. Que los Estímulos monetarios influyen en la productividad? | 3 | 2 | 1 |
| 06 | ¿Los vales alimenticios mejoran su desempeño laboral? | 3 | 2 | 1 |
| 07 | ¿Los Bonos mejoran su desempeño laboral? | 3 | 2 | 1 |
| 08 | ¿Las comisiones mejoran su desempeño laboral? | 3 | 2 | 1 |

| N° | PREGUNTA | 3 | 2 | 1 |
|---|--|---|---|---|
| ESTÍMULOS EMPRESARIALES: INTANGIBLES | | | | |
| 09 | ¿El programa de Incentivos es aceptado por los trabajadores? | 3 | 2 | 1 |
| 10 | ¿El cargo que Ud. desempeña lo reconocen con Estímulos? | 3 | 2 | 1 |
| 11 | ¿La empresa le hace reconocimientos por algunas labores que Ud. Realiza? | 3 | 2 | 1 |
| 12 | ¿Los espacios de entretenimiento mejoran su desempeño laboral? | 3 | 2 | 1 |
| 13 | ¿Las acciones de Reconocimiento mejoran su desempeño laboral? | 3 | 2 | 1 |
| 14 | ¿La mejora en el trato lo motiva a desempeñarse mejor? | 3 | 2 | 1 |
| 15 | ¿Las promociones y ascensos que realiza la empresa para sus trabajadores son satisfactorias? | 3 | 2 | 1 |
| 16 | ¿Se encuentra satisfecho laboralmente? | 3 | 2 | 1 |
| PRODUCTIVIDAD LABORAL: METAS | | | | |
| 17 | ¿Existe alguna relación en el trato humano y la productividad? | 3 | 2 | 1 |
| 18 | ¿Las capacitaciones que se realizan influyen en la productividad? | 3 | 2 | 1 |
| 19 | ¿Cuándo la empresa le concede viajes de distracción Ud. Mejora su productividad? | 3 | 2 | 1 |
| 20 | ¿La carga de trabajo le permite mejorar su productividad? | 3 | 2 | 1 |
| 21 | ¿Los ascensos que Ud. Recibe son producto de un mejor desempeño? | 3 | 2 | 1 |
| 22 | ¿La empresa realiza constantemente evaluaciones que permitan medir el desempeño laboral? | 3 | 2 | 1 |
| 23 | ¿Las metas planteadas en su trabajo son alcanzables para obtener Estímulos. | 3 | 2 | 1 |
| 24 | Considera apropiada la carga laboral | 3 | 2 | 1 |
| PRODUCTIVIDAD LABORAL: RENDIMIENTO | | | | |
| 25 | ¿El presupuesto de incentivos se justifica con la productividad? | 3 | 2 | 1 |
| 26 | ¿Cree Ud. Que la buena relación entre sus compañeros mejora la productividad. | 3 | 2 | 1 |
| 27 | ¿Si le motivara más la jefatura o el supervisor, usted sería más productivo? | 3 | 2 | 1 |
| 28 | ¿Los Estímulos que ofrece Financiera Confianza son acorde con el esfuerzo y productividad que usted realiza? | 3 | 2 | 1 |
| 29 | ¿En su área de trabajo, existe un ambiente interpersonal estimulante que le invita a ser más productivo? | 3 | 2 | 1 |
| 30 | ¿El espacio físico donde usted trabaja le limita para ser más productivo? | 3 | 2 | 1 |
| 31 | ¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral? | 3 | 2 | 1 |
| 32 | ¿El liderazgo que se ejerce desde los puestos directivos es el adecuado? | 3 | 2 | 1 |

Muchas Gracias...

Anexo 02
: Matriz de consistencia

Título: ESTIMULOS EMPRESARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
ASESORES EN FINANCIERA CONFIANZA TUMBES - 2018.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO |
|--|--|---|---|--|---|
| <p>Problema general: ¿En qué medida los estímulos empresariales influyen en la productividad laboral de los asesores en Financiera Confianza Tumbes 2018?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la influencia de los estímulos empresariales en la productividad laboral de los asesores en Financiera Confianza Tumbes 2018.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de los Estímulos Empresariales Tangibles en la Productividad Laboral de los asesores de Financiera Confianza. Determinar la influencia de los Estímulos Empresariales Intangibles en la Productividad Laboral de los asesores de Financiera Confianza. Determinar los factores de la Productividad Laboral en los asesores de Financiera Confianza. | <p>Los estímulos empresariales influyen de manera directa y positiva en la productividad laboral de los asesores en Financiera Confianza Tumbes 2018.</p> | <p>Variable Independiente: Estímulos empresariales.</p> <p>Variable Dependiente: Productividad Laboral.</p> | <p>Tipo Descriptiva. Cuantitativa. Correlacional.</p> <p>Diseño. No Experimental . Transversal.</p> <p>Técnicas: Encuesta. Análisis Documental.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario. Ficha resumen</p> | <p>Población. Compuesta por 15 Asesores que laboran en Financiera Confianza, Agencia Tumbes. Muestreo. No probabilístico por conveniencia</p> |

Anexo 03 Matriz de Operacionalización

Título: ESTIMULOS EMPRESARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
ASESORES EN FINANCIERA CONFIANZA TUMBES - 2018

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Fuente | Escala de medicion |
|---|---|--|--|---|--|---|
| Variable Independiente Estímulos empresariales. | Explican que son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la finalidad de que sus trabajadores ya sea individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral (Krajewski & Larry, 2003). | Los datos para determinar las variables serán obtenidos mediante la aplicación de una encuesta cuyo instrumento contiene 32 preguntas en escala de Likert a los 15 asesores de Financiera Confianza, Tumbes. | | Bonos. Comisiones. Capacitación. | Preguntas del 01 al 08 | Escala de Likert |
| Variable Dependiente: Productividad Laboral. | La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo (p. 02) (Galindo & Ríos, 2015) | | Tangibles Intangibles Metas Rendimiento | Entretenimiento Ascensos Trato Reconocimiento Carga de trabajo Espacio físico Tareas Motivación Necesidades Ambiente laboral | Preguntas del 09 al 16 Preguntas del 17 al 24 Preguntas del 25 al 32 | 3 =De Acuerdo (DA). 2= Indiferente (I). 1=En Desacuerdo (ED). |

Anexo 04

Confiabilidad del Instrumento

Estadísticos de la Escala

| Media | Varianza | Desviación típica | Nº de Elementos |
|-------|----------|-------------------|-----------------|
| 69,20 | 61,171 | 7,821 | 32 |

Fuente: encuesta.

Estadísticos Total Elemento

| Preguntas | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|--|--|---|--------------------------------------|--|
| 1. ¿Financiera Confianza cuenta con una política de Estímulos empresariales? | 67,27 | 62,781 | -,178 | ,778 |
| 2. ¿Los Estímulos están bien dirigidos al personal y satisfacen sus necesidades? | 67,60 | 52,686 | ,743 | ,727 |
| 3. ¿Está conforme con los Estímulos que recibe de Financiera Confianza? | 67,60 | 52,400 | ,674 | ,728 |
| 4. ¿Las Capacitaciones mejoran su desempeño laboral? | 67,07 | 51,352 | ,684 | ,725 |
| 5. ¿Cree usted que los Estímulos monetarios influyen en la productividad? | 66,53 | 55,124 | ,514 | ,740 |
| 6. ¿Los vales alimenticios mejoran su desempeño laboral? | 67,53 | 54,410 | ,701 | ,733 |
| 7. ¿Los Bonos mejoran su desempeño laboral? | 66,60 | 53,829 | ,629 | ,733 |
| 8. ¿Las comisiones mejoran su desempeño laboral? | 66,47 | 54,124 | ,633 | ,734 |
| 9. ¿El programa de Incentivos es aceptado por los trabajadores? | 66,80 | 66,743 | -,703 | ,787 |
| 10. ¿El cargo que usted desempeña lo reconocen con Estímulos? | 67,40 | 53,400 | ,558 | ,735 |
| 11. ¿La empresa le hace reconocimientos por algunas labores que usted realiza? | 67,53 | 55,838 | ,445 | ,744 |
| 12. ¿Los espacios de entretenimiento mejoran su desempeño laboral? | 66,87 | 54,410 | ,506 | ,739 |
| 13. ¿Las acciones de Reconocimiento mejoran su desempeño laboral? | 66,33 | 63,810 | -,491 | ,773 |
| 14. ¿La mejora en el trato lo motiva a desempeñarse mejor? | 66,53 | 62,552 | -,166 | ,775 |
| 15. ¿Las promociones y ascensos que realiza la empresa para sus trabajadores son satisfactorias? | 66,73 | 58,067 | ,225 | ,755 |
| 16. ¿Se encuentra satisfecho laboralmente? | 66,67 | 62,524 | -,198 | ,770 |
| 17. ¿Existe alguna relación en el trato humano y la productividad? | 66,80 | 53,171 | ,540 | ,735 |
| 18. ¿Las capacitaciones que se realizan influyen en la productividad? | 66,40 | 61,114 | -,018 | ,763 |
| 19. ¿Cuándo la empresa le concede viajes de distracción usted mejora su productividad? | 67,00 | 57,143 | ,221 | ,757 |
| 20. ¿La carga de trabajo le permite mejorar su productividad? | 67,87 | 59,124 | ,241 | ,755 |
| 21. ¿Los ascensos que usted recibe son producto de un mejor desempeño? | 66,67 | 53,952 | ,611 | ,734 |
| 22. ¿La empresa realiza constantemente evaluaciones que permitan medir el desempeño laboral? | 67,73 | 58,638 | ,287 | ,753 |
| 23. ¿Las metas planteadas en su trabajo son alcanzables para obtener Estímulos. | 67,27 | 65,352 | -,347 | ,790 |
| 24. Considera apropiada la carga laboral | 67,33 | 65,238 | -,332 | ,790 |
| 25. ¿El presupuesto de incentivos se justifica con la productividad? | 67,47 | 57,124 | ,334 | ,750 |
| 26. ¿Cree Ud. Que la buena relación entre sus compañeros mejora la productividad. | 66,27 | 60,638 | ,116 | ,759 |
| 27. ¿Si le motivara más la jefatura o el supervisor, usted sería más productivo? | 66,33 | 63,381 | -,301 | ,774 |
| 28. ¿Los Estímulos que ofrece Financiera Confianza son acorde con el esfuerzo y productividad que usted realiza? | 67,80 | 55,457 | ,723 | ,737 |
| 29. ¿En su área de trabajo, existe un ambiente interpersonal estimulante que le invita a ser más productivo? | 67,20 | 56,314 | ,451 | ,744 |
| 30. ¿El espacio físico donde usted trabaja le limita para ser más productivo? | 67,47 | 54,981 | ,663 | ,736 |
| 31. ¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral? | 66,67 | 56,667 | ,353 | ,749 |
| 32. ¿El liderazgo que se ejerce desde los puestos directivos es el adecuado? | 67,40 | 58,971 | ,091 | ,765 |

DEDICATORIA

=====

A Dios, nuestro creador por haberme dado la sabiduría sin reproches, su eterna misericordia, para lograr mi propósito académico. A mis padres por su inmenso amor y gratificación permanente.

=====

AGRADECIMIENTO

=====

A mis padres, por su apoyo decidido, en mi formación profesional. A mi Alma Mater, Universidad Nacional de Tumbes, a mis profesores por brindarme los conocimientos e impartirme una educación fundamentada en valores.

=====

Henry Alan Ancajima Vera Yovera