



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL
AREQUIPA, HUANCANÉ – PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YULIANA PILAR AQUISE QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2024



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, HUANCANÉ - PUNO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YULIANA PILAR AQUISE QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

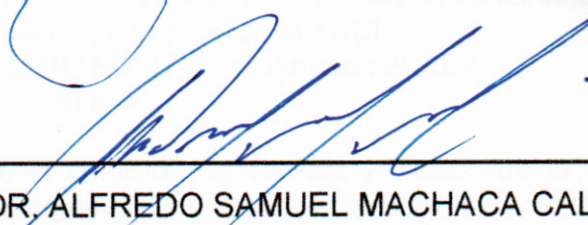
PRESIDENTE

: 
DRA. BERTHA BEJAR PARRA

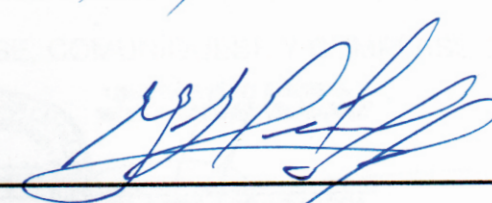
PRIMER MIEMBRO

: 
DR. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
DR. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"****RESOLUCIÓN N° 765-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 13 de diciembre del 2024

VISTOS: El Oficio No 085-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 13 de diciembre del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 18717** presentado por el (la) Bachiller: **AQUISE QUISPE YULIANA PILAR**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, HUANCANÉ – PUNO 2024**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **AQUISE QUISPE YULIANA PILAR**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, HUANCANÉ – PUNO 2024**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro : Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar : Salón de Grados de la FCCF
Fecha : MARTES, 17 de diciembre del 2024
Hora : 10:30 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dra. BERTHA BEJAR PARRA

**RESOLUCIÓN N° 612-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 05 de noviembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-15232 de fecha 18 de octubre del 2024, del **Bach. AQUISE QUISPE YULIANA PILAR**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **AQUISE QUISPE YULIANA PILAR**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, HUANCANÉ – PUNO 2024**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con RESOLUCIÓN N°391-2024-DUI-FCCF-UANCV-J, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, HUANCANÉ – PUNO 2024**, presentado por el (la) Bachiller: **AQUISE QUISPE YULIANA PILAR**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como **ASESOR(a)** al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"



RESOLUCIÓN N° 391-2024-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 28 de agosto del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-11110 de fecha 21 de agosto del 2024, en el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **AQUISE QUISPE YULIANA PILAR**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de titulado: **INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, HUANCANÉ – PUNO 2024**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estándo, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** titulado: **INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, HUANCANÉ – PUNO 2024**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por el (la) Bachiller. **AQUISE QUISPE YULIANA PILAR**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: **RECONOCER** como **ASESOR(a)** al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: **DISPONER** que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

DISTRIBUCIÓN:
Interesados (1)



25% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 22% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA, HUANCANÉ – PUNO 2024

Datos de autor

Nombres y apellidos	YULIANA PILAR AQUISE QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71452940
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-4107-719X

Datos de asesor

Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586

Datos del jurado

Presidente del jurado

Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777

Miembro del jurado 1

Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043

Miembro del jurado 2

Nombres y apellidos	ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
---------------------	---------------------------------



Número de documento de identidad	29433035
Datos de investigación	
Línea de investigación	Contabilidad Económica – P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Recursos Propios
Ubicación geográfica de la investigación	Caja Arequipa - Agencia Huancané País: Perú Departamento: Puno Provincia: Huancané Distrito: Huancané Latitud: -15.2003298° Longitud: -69.7620669° https://maps.app.goo.gl/7vTs4AAN2AoUFnmq6
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2024 – Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE	Ciencias Sociales https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html#5.00.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01
- Librería	

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"
Dra. Yudy Huacani Succarica
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Juliana Pilar Aquisé Quispe, identificado con DNI Nro. 71452940 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

Incentivos laborales y Productividad de los Colaboradores en la Caja Municipal Arequipa Huancané - Puno 2024

Asesorado por: Dra. Judy Huacani Sucasaca

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de Diciembre del 2024

[Handwritten Signature]
FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi motor para salir adelante a mis pacientes padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este, su apoyo incondicional, sus alientos y por qué a lo largo de mis estudios estuvieron conmigo, sin ellos no hubiera podido llegar hasta este punto.



AGRADECIMIENTO

A mis padres

“En primer lugar les agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos.

A todos mis docentes

“Son muchos los docentes que han sido parte de mi camino universitario, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos serían solo palabras, y las palabras ya sabemos quién se las lleva, el viento”.



ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema principal	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.1.2. Objetivos específicos	4
1.5. HIPÓTESIS.....	5
1.4.1. Hipótesis general.....	5



1.1.2. Hipótesis específicas 5

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... 5

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. BASES TEÓRICAS..... 7

2.1.1. Antecedentes internacionales 7

2.1.2. Antecedentes nacionales 8

2.1.3. Antecedentes locales 9

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 11

2.2.1 Incentivos laborales..... 11

2.2.2. Productividad laboral 13

2.2.3 Marco conceptual 15

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 18

3.1.1. Enfoque y nivel de investigación 18

3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN 18

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 20

3.3.1. Población..... 20

3.3.2. Muestra..... 20

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN 21

3.4.1. Técnica 21

3.4.2. Instrumento 22



3.5. RECOGIDA DE DATOS 23

3.5.1. Confiabilidad..... 23

3.5.2. Diseño estadístico..... 25

3.5.3. Procedimiento 26

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN..... 28

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 28

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS..... 42

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 46

CONCLUSIONES 48

RECOMENDACIONES..... 49

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 51

APÉNDICES 54



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	5
Tabla 2	Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach	24
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad del cuestionario de incentivos laborales y productividad	25
Tabla 4	Incentivos laborales de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024.....	28
Tabla 5	Productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané	30
Tabla 6	Relación entre incentivo laboral y productividad	31
Tabla 7	Incentivos económicos directos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.....	33
Tabla 8	Relación entre incentivo económico directo y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.	34
Tabla 9	Incentivos económicos indirectos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.....	36
Tabla 10	Relación entre incentivo económico indirecto y productividad	37
Tabla 11	Incentivo extraeconómico de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.....	39
Tabla 12	Relación entre incentivo extraeconómico y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.....	40
Tabla 13	Análisis de regresión lineal de los incentivos laborales con la productividad	42
Tabla 14	Análisis de regresión lineal de los incentivos económicos directos con la productividad	43



Tabla 15 Análisis de regresión lineal de los incentivos económicos indirectos con la productividad 44

Tabla 16 Análisis de regresión lineal de los incentivos extraeconómicos con la productividad 45



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa-Huancané 19

Figura 2 Diagrama de incentivos laborales de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané..... 29

Figura 3 Diagrama de productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané..... 31

Figura 4 Diagrama de dispersión de incentivos laborales y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané. 32

Figura 5 Diagrama de incentivos económicos directos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané..... 34

Figura 6 Diagrama de dispersión de incentivo económico directo y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané..... 35

Figura 7 Diagrama de incentivos económicos indirectos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané..... 36

Figura 8 Diagrama de dispersión de incentivo económico indirecto y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané..... 38

Figura 9 Diagrama de incentivos extraeconómicos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané..... 40

Figura 10 Diagrama de dispersión de incentivo extraeconómico y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané..... 41



RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané durante el año 2024, a través de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional, se busca analizar en qué medida los incentivos económicos directos, económicos indirectos y extraeconómicos impactan el rendimiento laboral de los empleados. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario estructurado con una escala Likert, aplicado a una muestra representativa de colaboradores de la Caja Arequipa, los datos obtenidos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 27, lo que permitió realizar análisis de correlación y regresión para identificar la magnitud de la relación entre los incentivos y la productividad. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores, en particular, los incentivos económicos directos (como bonos y comisiones) y los incentivos económicos indirectos (como gratificaciones y seguros) tienen un impacto positivo y significativo en el rendimiento de los empleados; por otro lado, los incentivos extraeconómicos, como el reconocimiento y las capacitaciones, presentan una relación menos significativa con la productividad. Estos hallazgos destacan la importancia de implementar políticas de incentivos laborales bien diseñadas para mejorar el desempeño de los colaboradores, se recomienda fortalecer los programas de incentivos económicos, asegurando que estén alineados con los objetivos institucionales para maximizar su impacto en la productividad.

Palabras clave: Productividad, Incentivos, Colaboradores, Desempeño, Motivación.



ABSTRACT

The aim of this study is to determine the relationship between labor incentives and the productivity of the employees at Caja Arequipa - Huancané during the year 2024. Using a quantitative approach with a non-experimental and correlational design, the study seeks to analyze the extent to which direct economic, indirect economic, and extra-economic incentives impact employee performance. For data collection, a structured questionnaire with a Likert scale was applied to a representative sample of employees from Caja Arequipa. The data obtained were processed using the statistical software SPSS version 27, which enabled the performance of correlation and regression analyses to identify the strength of the relationship between incentives and productivity. The results show that there is a significant relationship between labor incentives and employee productivity. In particular, direct economic incentives (such as bonuses and commissions) and indirect economic incentives (such as bonuses and insurance) have a positive and significant impact on employee performance. On the other hand, extra-economic incentives, such as recognition and training, present a less significant relationship with productivity. These findings highlight the importance of implementing well-designed labor incentive policies to improve employee performance. It is recommended to strengthen economic incentive programs, ensuring they are aligned with institutional objectives to maximize their impact on productivity.

Keywords: Productivity, Incentives, Employees, Performance, Motivation.



INTRODUCCIÓN

Los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores están adquiriendo una importancia cada vez mayor en el campo de la gestión organizacional, debido a su impacto directo en el rendimiento de los colaboradores y, por ende, en los resultados de las empresas; en esta investigación, se destaca la importancia de los incentivos laborales, tanto económicos como extraeconómicos, en el aumento de la productividad dentro de la Caja Arequipa - Huancané. Este estudio se basa en la premisa de que un adecuado sistema de incentivos no solo mejora el rendimiento individual, sino que también fomenta un entorno laboral más comprometido y motivado que contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

La investigación pone especial énfasis en analizar cómo diferentes tipos de incentivos, tales como los incentivos económicos directos (bonos, comisiones) y los incentivos indirectos (gratificaciones, seguros), impactan en la productividad. Además, se evalúa el papel de los incentivos extraeconómicos, como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional, aunque con un efecto menos directo en la productividad; a través de este análisis, se busca proporcionar información útil para la toma de decisiones en la implementación de políticas de incentivos.

Por lo tanto, este trabajo de investigación ha organizado en cuatro capítulos, cuya descripción se detalla a continuación:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema general y los problemas específicos, justificando la importancia del estudio, además, se exponen tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la investigación.



En el capítulo II, se revisa de manera exhaustiva la literatura disponible sobre la relación entre los incentivos laborales y la productividad, analizando antecedentes internacionales, nacionales y locales, también se desarrolla el marco teórico y conceptual, con referencias que sustentan el análisis de los incentivos en el contexto de la Caja Arequipa - Huancané.

El capítulo III detalla la metodología utilizada en esta investigación, describiendo la ubicación geográfica, el período, la población y muestra de estudio, así como las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos.

Finalmente, en el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos, se realiza la discusión de los hallazgos en función de los objetivos planteados; y se presentan las conclusiones y recomendaciones, acompañados de las referencias bibliográficas y anexos correspondiente



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En nuestra nación, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018) ha declarado que el 56% de los empleados sindicalizados accedieron a beneficios e incentivos directos en puestos de interés prioritarios; estos incentivos desempeñan un papel crucial en mantener la motivación y el rendimiento de los empleados, contribuyendo significativamente a su compromiso y productividad laboral. El ministerio también destacó que el 52% de las competencias requeridas están vinculadas de manera directa con el ámbito socioemocional, mientras que un 20% se refiere a capacidades cognitivas, este enfoque en las competencias socioemocionales resalta la relevancia de fomentar habilidades que no solo optimicen el desempeño individual, sino que también contribuyan a consolidar un entorno de trabajo colaborativo y favorable. La combinación de incentivos y desarrollo de habilidades constituye una estrategia integral para potenciar el capital humano en las organizaciones, asegurando tanto el bienestar de los empleados como el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo cual impacta directamente en las competencias de empleabilidad. En la actualidad, el aspecto socioemocional de los colaboradores constituye una pieza fundamental en cualquier institución, dado que una mayor concentración y mejores resultados se logran con una buena salud emocional y mental.

En este contexto, se destaca la importancia de estudiar las variables de incentivos laborales y productividad, ambas son fundamentales para la Caja Arequipa - Huancané, analizar la relación entre estas variables y sus colaboradores permite entender mejor la problemática actual y diseñar estrategias más efectivas, según los empleados, el 90% de



las capacitaciones y cursos se realizan durante el horario laboral, periodo en el que también se exige el cumplimiento de metas. Esto evidencia una falta de atención al crecimiento profesional, ya que más del 60% de los colaboradores no han avanzado académicamente desde su ingreso a la institución, según el departamento de Gestión del Talento.

Asimismo, el personal enfrenta desmotivación y estrés debido a la gran cantidad de público, la insuficiencia de recursos humanos y la carga excesiva de trabajo; estos factores resultan en una baja productividad en el cumplimiento de las metas mensuales asignadas por la entidad financiera, la situación requiere una intervención integral que no solo aborde los incentivos laborales, sino también el bienestar general de los colaboradores, la identificación de estos problemas es el primer paso hacia la implementación de soluciones que puedan mejorar la satisfacción y eficiencia del personal, contribuyendo así al éxito general de la institución financiera.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Existe relación entre incentivos laborales y productividad en la Caja Arequipa - Huancané 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de los incentivos económicos directos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané?
- ¿Cuál es la relación de los incentivos económicos indirectos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané?



- ¿Cuál es la relación de los incentivos extraeconómicos y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se fundamenta teóricamente en la necesidad de identificar y analizar fuentes confiables, así como en la relevancia de las variables estudiadas para investigaciones futuras en el ámbito de la gestión empresarial. Su contribución al conocimiento existente proporciona una base sólida para estudios posteriores, desarrollando estrategias más efectivas y fundamentadas. Además, ofrece información valiosa que puede influir en la toma de decisiones estratégicas dentro de las organizaciones, mejorando las prácticas de gestión y el desempeño empresarial, la importancia de examinar los incentivos laborales y su impacto en la productividad proporciona una base sólida para estudios posteriores en el área.

Desde una perspectiva práctica, la investigación busca que los resultados obtenidos influyan positivamente en la toma de decisiones futuras dentro de la empresa. Esto permitirá establecer estrategias alineadas con los incentivos proporcionados en la institución financiera, reflejándose en una mejora de la productividad. La alineación de los incentivos con las metas institucionales es crucial para optimizar el desempeño organizacional.

Metodológicamente, la investigación se justifica por la aplicación del método científico y el uso de instrumentos confiables y validados, estos métodos aseguran la obtención de datos precisos y relevantes, los cuales serán procesados para elaborar conclusiones y recomendaciones que beneficien a la entidad financiera; la rigurosidad metodológica garantiza la validez y fiabilidad de los resultados, contribuyendo a una comprensión más profunda de la problemática.



En cuanto a la justificación empresarial, los incentivos laborales son fundamentales para el desempeño de los trabajadores en organizaciones financieras, un adecuado sistema de incentivos promueve un mejor rendimiento y alineación de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la institución, el estudio busca proporcionar insights valiosos para la mejora continua de las prácticas de gestión de recursos humanos.

Finalmente, desde la perspectiva social, la investigación se justifica por su impacto en el crecimiento personal y social de los trabajadores; los incentivos laborales contribuyen al equilibrio socioemocional y laboral, mejorando la calidad de vida de los empleados y su integración en el entorno laboral. Este enfoque holístico no solo beneficia a los individuos, sino que también fortalece la cohesión y el rendimiento organizacional en su conjunto.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre incentivos laborales y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024.

1.1.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación de los incentivos económicos directos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.
- Identificar la relación de los incentivos económicos indirectos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.
- Identificar la relación de los incentivos extraeconómicos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.



1.5. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre incentivos laborales y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024.

1.1.2. Hipótesis específicas

- Los incentivos económicos directos guardan relación con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa – Huancané.
- Existe relación entre los incentivos económicos indirectos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa – Huancané.
- Los incentivos extraeconómicos inciden en la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa – Huancané.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Incentivos laborales	Los incentivos son recompensas o beneficios que las organizaciones ofrecen a sus empleados para motivar y fomentar comportamientos y resultados deseables (Ibrahim y Abiddin 2023).	Incentivos económicos directos	Comisiones	1,2
			Bonos	3,4
			Premios	5, 6
		Incentivos económicos indirectos	Vacaciones	7,8
			Gratificaciones	9, 10
			Seguros	11,12
Capacitaciones	13,14			



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Productividad	La productividad de los empleados es un indicador clave en la gestión de recursos humanos (RRHH), basado en el capital humano y las teorías económicas, se puede cuantificar mediante métricas como el número de ventas por empleado y el valor agregado por empleado, que refleja la producción neta ajustada por los insumos utilizados en el proceso de producción (Singh y Chaudhary 2022).	Incentivos extraeconómicos	Reconocimientos	15,16
			Ascensos laborales	17,18
		Eficiencia	Tiempo	19, 20
			Responsabilidad	21,22,23
			Seguridad de información	24,25
		Eficacia	Obtención de resultados	26,27
			Funciones	28,29
			Cumplimiento de tareas	30,31
		Satisfacción laboral	Ambiente laboral	32,33
			Beneficios laborales	34,35
	Capacitaciones	36,37		

Nota: Elaboración propia.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rolin (2020) en su investigación sobre la relación entre incentivos y productividad en el personal de las organizaciones textiles de Sídney, se llevó a cabo un estudio de tipo básico, cuantitativo y correlacional no experimental, aplicado a una muestra de 73 personas. El estudio concluyó en la existencia de una relación positiva significativa entre las variables analizadas, empleando el método de Rho de Spearman. El análisis arrojó un coeficiente de correlación de 0.718 y una significancia estadística de $p = 0.00$, que es inferior al umbral de 0.05. Los resultados del estudio indicaron que el 83% de los participantes se considera eficiente en sus funciones, mientras que un 68% manifestó que forma parte de un sistema de incentivos económicos. Estos hallazgos demuestran una relación sólida entre ambas variables, destacando aspectos que reflejan un alto porcentaje de efectividad e incentivos dentro de la empresa. Esta correlación positiva desempeña un papel crucial en la motivación y el compromiso de los colaboradores, promoviendo un entorno laboral que favorece el rendimiento óptimo y la satisfacción profesional.

De manera similar, Cross (2019) llevó a cabo un estudio sobre la relación entre incentivos laborales y productividad en Nigeria. Utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental básico, junto con estudios correlacionales aplicados a una muestra de 108 empleados. Los resultados del



estudio revelaron una relación positiva moderada entre ambas variables y el análisis estadístico mostró un coeficiente de Rho de Spearman de 0.651 y un valor de p de 0.00, que es significativamente menor al umbral de 0.05. Estos hallazgos sugieren que los incentivos laborales ejercen una influencia moderada pero significativa en la productividad de los empleados, resaltando la importancia de implementar estrategias de incentivos bien diseñadas para mejorar el desempeño laboral en el contexto estudiado. En cuanto a los incentivos extraeconómicos, se observó que un 56% de los colaboradores perciben un nivel medio de estos incentivos en sus organizaciones; además, el 60% de los participantes mencionaron que la satisfacción laboral medida a través de la productividad se sitúa en un nivel intermedio entre los colaboradores. Esta investigación es relevante para nuestro estudio, ya que proporciona evidencia empírica sobre las variables estudiadas y refuerza la importancia de estos factores en el contexto organizacional

2.1.2. Antecedentes nacionales

A nivel nacional, Paisi y Peralda (2022) llevaron a cabo un estudio centrado en la relación entre incentivos laborales y rendimiento en los empleados de una entidad bancaria. La metodología se basa en un enfoque no experimental básico aplicado a una muestra de 50 colaboradores de la institución, este diseño permitió analizar cómo los incentivos laborales influyen en el desempeño de los empleados, proporcionando una visión detallada del impacto de estas prácticas en el rendimiento laboral dentro del contexto bancario estudiado. Se encontró una correlación directa alta entre las variables estudiadas, según el método de Rho de Spearman, con un coeficiente de 0.751 y un valor de p de 0.00, menor a 0.05. Los resultados indicaron que los incentivos laborales se perciben en un nivel alto,



alcanzando un 76%. En relación con los indicadores específicos, los incentivos económicos directos alcanzaron un nivel elevado del 65% y los incentivos indirectos en un 71%; sin embargo, los incentivos extraeconómicos se ubicaron en un nivel medio. Estos hallazgos demuestran que la empresa ofrece un nivel considerable de incentivos a sus colaboradores, lo cual se refleja en su gran capacidad de productividad.

De manera similar, Aguilar (2021) llevó a cabo un estudio sobre el impacto de los incentivos laborales en la productividad dentro de una empresa de call center, se utilizó un diseño básico correlacional no experimental con una muestra de 80 colaboradores, los resultados revelaron una relación moderada entre ambas variables, evaluada mediante el método de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de 0.651 y una significancia de $p = 0.00$, inferior a 0.05. En cuanto a los incentivos laborales no monetarios el 51.25% de los colaboradores indicaron un nivel medio de satisfacción, en cuanto a los incentivos monetarios el 55% manifestó percepciones positivas, aunque sugieren que la empresa podría mejorar en este aspecto para aumentar la motivación del personal. Estos hallazgos sugieren que la empresa podría beneficiarse de revisar y mejorar sus políticas de incentivos laborales, ya que la falta de claridad y alcanzabilidad en dichos incentivos puede contribuir a la desmotivación y, en última instancia, a una menor productividad en la ejecución de las funciones del personal.

2.1.3. Antecedentes locales

Laura (2017) en su estudio sobre los incentivos laborales y el nivel de desempeño de los trabajadores operativos en la empresa Compartamos Financiera S.A. – Agencia Puno, se propuso evidenciar la relación entre diversos indicadores



de los programas de incentivos abarcando aspectos cualitativos y cuantitativos. Estos programas abarcan aspectos laborales, recreativos, educativos, sociales y económicos; el estudio analizó cómo estos factores influyen en el desempeño laboral de los empleados, proporcionando una visión integral de la eficacia de los incentivos en la mejora del rendimiento de los trabajadores. La investigación se enmarcó en un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo, con el fin de analizar la relación entre ambas variables, se administró un cuestionario a 27 trabajadores del departamento de créditos de la entidad financiera. Finalmente, el análisis de los datos permitió concluir que los programas de incentivos guardan una relación directa con el nivel de rendimiento laboral de los empleados de la organización, evidenciando cómo estos programas influyen en la efectividad y rendimiento de los empleados en su entorno laboral.

De igual manera, Huaman (2019) llevó a cabo un estudio sobre la relación entre los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Ñuñoa. Para la recopilación de información, utilizó encuestas como técnica y cuestionarios como herramienta principal, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo no experimental, y se basó en una muestra de 65 empleados de la institución. Los resultados más significativos mostraron que los incentivos laborales, en sus dimensiones recreativas, laborales, educativas y sociales, se sitúan en la escala de medición de "Casi nunca". En contraste, la variable de desempeño evaluada en términos de conocimiento y calidad, se encuentra en la escala de "Casi siempre". A partir de estos resultados, Huamán recomendó la implementación de un Programa de Incentivos con el fin de optimizar el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Ñuñoa.



2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.2.1 Incentivos laborales

Para Ibrahim y Abiddin (2023) los incentivos son recompensas o beneficios que las organizaciones ofrecen a sus empleados para motivar y fomentar comportamientos y resultados deseables. De esta forma, los colaboradores tienen la oportunidad de aportar de manera productiva y eficiente al logro de los objetivos establecidos para sus respectivos puestos de trabajo, tanto a corto como a largo plazo, en este proceso, la motivación y la satisfacción laboral desempeñan un papel fundamental, ya que son factores determinantes que influyen en el desempeño y en el compromiso continuo hacia los objetivos organizacionales, siendo influenciadas por diversas formas de remuneración que las organizaciones ofrecen, estas incluyen beneficios sociales, reconocimientos, oportunidades de desarrollo profesional, y la estabilidad en los puestos de trabajo (Cruelles 2013).

También, Dessler y Varela (2011) señalan que “los incentivos son recompensas diseñadas por las empresas con el fin de motivar a sus colaboradores” p.24. En este sentido los incentivos abarcan todas las modalidades de compensación que una empresa ofrece a sus empleados, y representan un elemento clave para aquellos que buscan desarrollarse en las mejores empresas.

La eficacia de los incentivos depende de su diseño e implementación, los cuales deben ser equitativos, transparentes y alineados con los objetivos organizacionales. Estos programas deben considerar las tareas laborales, talentos individuales y el contexto organizacional, adaptándose a las demandas y preferencias del personal (Ibrahim y Abiddin 2023).



Dimensiones

Según Davila et al. (2022) los incentivos económicos directos son beneficios monetarios diseñados para motivar a los individuos a tomar decisiones que favorezcan elecciones específicas, proporcionales al nivel de producción alcanzado, estos incentivos se manifiestan a través de varios indicadores, como las comisiones, que funcionan como mecanismos para estimular a los trabajadores a aumentar su productividad, representando un ingreso adicional al salario base, además, los bonos están estructurados para reconocer y premiar el desempeño sobresaliente durante períodos determinados, proporcionando una compensación económica adicional como incentivo, por otro lado, los premios se otorgan en forma de obsequios o recompensas monetarias como reconocimiento por un trabajo excepcional, mérito notable o un servicio destacado, y están destinados a valorar y motivar el rendimiento ejemplar.

Según Gorbaneff et al. (2009) los incentivos económicos indirectos son aquellos que no están vinculados directamente con beneficios financieros. Entre los indicadores de estos incentivos se incluyen las vacaciones, que representan períodos de descanso temporal después de un ciclo de trabajo regular; las gratificaciones, que son beneficios adicionales otorgados a los empleados del sector privado con contratos de duración determinada, parcial o indefinida; y los seguros, que consisten en pólizas que las organizaciones deben mantener para cubrir riesgos personales o proteger activos de alto valor.

Según Zapata y Hernández (2010) en los incentivos extraeconómicos se encuentran los reconocimientos que no implican compensaciones monetarias directas. Estos incentivos se reflejan a través de indicadores como las



capacitaciones, elaboradas con el propósito de atender las necesidades particulares de la organización y promover el desarrollo de habilidades, conocimientos y aptitudes entre los colaboradores. Los reconocimientos, por otro lado, tienen el propósito de expresar aprecio y aliento hacia los colaboradores, destacando su excelente desempeño en sus actividades. Finalmente, los ascensos laborales representan una forma de movilidad dentro de la organización, donde los empleados pueden avanzar hacia posiciones superiores en función del tiempo transcurrido o de las necesidades estratégicas de la empresa.

2.2.2. Productividad laboral

La productividad de los empleados es un indicador clave en la gestión de recursos humanos (RRHH), basado en el capital humano y las teorías económicas, se puede cuantificar mediante métricas como el número de ventas por empleado y el valor agregado por empleado, que refleja la producción neta ajustada por los insumos utilizados en el proceso de producción (Singh y Chaudhary, 2022).

Según Frederick (1987) la productividad se relaciona directamente con los resultados que una empresa obtiene a través de su proceso de planificación. Incrementar la producción implica obtener mejores resultados al optimizar los recursos empleados, es decir, la productividad se evalúa por los logros alcanzados, que pueden medirse en términos de utilidades generadas, unidades producidas o unidades vendidas, en relación con los recursos utilizados para alcanzar estos objetivos.

La productividad del factor humano es crucial para alcanzar los objetivos organizacionales, mejorar el desempeño económico y asegurar la permanencia a largo plazo, en consecuencia, la calidad del capital humano, los sistemas



operativos, las políticas organizacionales y la cultura corporativa son elementos esenciales para asegurar y mejorar el rendimiento en la organización (Marchant y Quijano, 2006, citado por Marvel et al. 2014), estos factores juegan un papel crucial en la optimización de la eficiencia y efectividad del personal, contribuyendo de manera significativa al éxito global de la empresa, es esencial priorizar la satisfacción laboral para que los colaboradores se sientan valorados y reconocidos por su trabajo, ya que esto repercute directamente en la productividad económica.

Dimensiones

En las fases posteriores, según George et al. (2017) la dimensión de eficiencia se conceptualiza como la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados en el proceso, sus indicadores comprenden el tiempo, que se refiere a la duración o la secuencia en la que se desarrollan las funciones gerenciales, este aspecto es crucial para evaluar cómo se optimizan los recursos disponibles para lograr los objetivos organizacionales, garantizando una gestión eficaz y oportuna de las actividades y procesos; la responsabilidad, medida por el grado de atención y principios de seguridad aplicados en las interacciones con los usuarios; y el nivel de conocimiento, que abarca la capacidad para comprender aumentos en la producción o la complejidad para explicar funciones específicas.

Según Ramirez et al. (2022) la dimensión de eficacia se refiere al grado en el que se completan las tareas definidas y se alcanzan los resultados esperados, los indicadores clave en esta dimensión incluyen la obtención de resultados, que refleja los logros alcanzados a través de las tareas, funciones o estudios realizados con el propósito de cumplir los objetivos establecidos, así como el grado de



cumplimiento de las tareas asignadas, estos indicadores son fundamentales para evaluar el éxito en la consecución de metas y la efectividad general de las actividades emprendidas, que se refiere a la ejecución sistemática y consistente de actividades con responsabilidad y compromiso.

Según Pujol-Cols y Dabos (2018) en la dimensión de satisfacción laboral, se busca alinear la satisfacción de los empleados con los objetivos organizacionales, facilitando así el logro de estos objetivos y promoviendo un mayor compromiso y rendimiento de los colaboradores, los indicadores clave incluyen la calidad del ambiente laboral, que describe las condiciones en las cuales los colaboradores llevan a cabo sus funciones y su grado de idoneidad; los beneficios laborales, que constituyen la forma de recompensar diariamente el desempeño de los colaboradores; y las capacitaciones, que son actividades diseñadas para fortalecer el conocimiento, competencias y las habilidades del empleado en beneficio mutuo.

2.2.3 Marco conceptual

Eficiencia

La eficiencia está relacionada con la gestión eficiente de los recursos trata de maximizar el logro de metas, optimizando tanto el tiempo como los recursos disponibles para obtener los resultados deseados de manera efectiva y económica (Fontalvo-Herrera, De La Hoz-Granadillo, y Morelos-Gómez 2017).

Eficacia

Se refiere al estado en el cual una organización ha logrado cumplir con los objetivos que se establecieron inicialmente, lo que indica su capacidad para



alcanzar los resultados esperados, este indicador refleja la competencia de la organización para materializar las metas propuestas y demuestra su habilidad para cumplir con las expectativas y objetivos definidos al inicio del proceso (Mayo, Loredo, y Reyes 2009).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está estrechamente vinculada con la percepción que los empleados tienen acerca de su puesto de trabajo, las tareas que realizan y el reconocimiento que reciben, incluye también sus actitudes hacia su labor, sus opiniones sobre el entorno laboral y su funcionamiento general, esta refleja cómo las experiencias y percepciones individuales sobre el trabajo influyen en su grado de satisfacción y en el bienestar general de los colaboradores en el entorno laboral (Saavedra y Delgado 2020).



Incentivos económicos directos

Son pagos proporcionales a los niveles incrementales de producción que las empresas ofrecen a sus empleados para recompensar su desempeño o motivarlos a alcanzar ciertos objetivos, estos incentivos tienen un impacto inmediato en los ingresos del trabajador y buscan fomentar la productividad y el compromiso en el corto plazo (Sornoza 2003).

Incentivos económicos indirectos

Son beneficios no salariales que una empresa ofrece a sus empleados, que aunque no implican un aumento directo en el salario estos incentivos mejoran la calidad de vida del empleado y pueden incrementar su satisfacción y productividad en el trabajo (Sornoza 2003)

Incentivos extraeconómicos

Estos incentivos se centran en mejorar el ambiente laboral y el bienestar personal y profesional de los trabajadores, e incluyen reconocimientos públicos, elogios, oportunidades de crecimiento profesional, aunque no implican una compensación económica directa, influyen positivamente en la satisfacción y motivación de los empleados (Hincapié y Valencia, 2014).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque y nivel de investigación

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, el objetivo es analizar la relación existente entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané. Este diseño resulta adecuado puesto que ambas variables en su contexto natural son observadas y analizadas. El método correlacional permite identificar y cuantificar el grado de relación entre las variables en cuestión, empleando herramientas estadísticas que garantizan la obtención de resultados precisos y fiables para el análisis propuesto, este enfoque se fundamenta en las recomendaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), quienes destacan la relevancia de los estudios correlacionales en investigaciones sociales.

3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

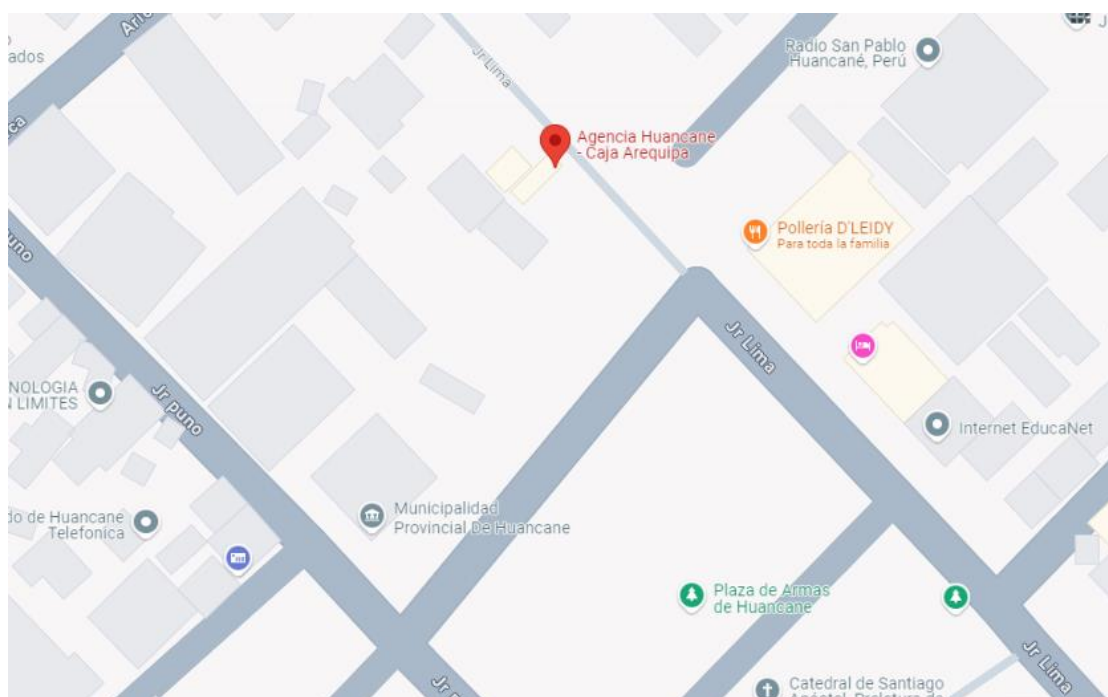
El presente estudio se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa-Huancané, ubicada en el Jr. Lima N° 648-650. La institución se constituyó como una asociación sin fines de lucro el 15 de julio de 1985 mediante la Resolución Municipal N° 1529, en el marco del Decreto Ley N° 23039. Desde su constitución la Municipalidad Provincial de Arequipa ha sido único accionista, y su misión se ha centrado en ofrecer servicios de micro intermediación financiera, dirigidos principalmente a los sectores de la población que históricamente no han tenido acceso a los servicios de la banca tradicional.

Caja Arequipa inició sus operaciones el 10 de marzo de 1986, con su primera agencia ubicada en la calle Mariscal Benavides 101-Cercado. A lo largo de los años, la institución ha experimentado un crecimiento significativo, contando actualmente con 187 oficinas distribuidas a nivel nacional, más de 1,887 Agentes Caja Arequipa, 215 cajeros automáticos propios, 13,352 agentes KasNet, y 817 cajeros automáticos de la Red Unicard en diferentes zonas del país.

Para este estudio, los colaboradores de la Caja Arequipa sede Huancané brindaron información valiosa que facilitó el desarrollo de la investigación, permitiendo alcanzar los objetivos planteados y proporcionando una visión integral sobre el funcionamiento y operatividad de esta importante entidad financiera en la región.

Figura 1

Ubicación de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa-Huancané



Nota: Tomado de Google maps.



3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Conjunto de personas o individuos que viven en un lugar específico, compartiendo un entorno común y desarrollando interacciones sociales dentro de esa comunidad localizada (Gerrero 2014). En este escenario particular, se encuentra conformado por un grupo de empleados asignados al área de créditos y operaciones, contabilizando un total de 25 personas en su conjunto.

Criterio de inclusión

Se incluyen en el estudio los empleados que pertenecen a los departamentos de créditos y operaciones, así como algunos jefes, con edades comprendidas entre los 22 y 65 años, dentro de la entidad financiera de Caja Arequipa – Huancané.

Criterio de exclusión

Se excluyen del estudio aquellos individuos que no son empleados de los departamentos de créditos y operaciones, ni ocupan cargos de jefatura, y cuyas edades están fuera del rango de 20 a 60 años en una institución financiera de Caja Arequipa – Huancané.

3.3.2. Muestra

Una muestra se define como un subconjunto específico y representativo extraído de una población accesible, el cual refleja adecuadamente las características y variabilidad del grupo total, este conjunto limitado de individuos se selecciona para realizar observaciones o análisis, permitiendo hacer inferencias



sobre la población completa sin necesidad de examinar cada miembro de la misma (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En el contexto de la investigación, se considerará una muestra censal la selección de 23 colaboradores de la institución financiera, quienes servirán como representación del grupo más amplio para el estudio.

Muestreo

No se requiere realizar un procedimiento de muestreo debido a que se utilizará la totalidad de la población como muestra, asegurando así la representatividad de todos los individuos del grupo estudiado.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

3.4.1. Técnica

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta que permite que el investigador no necesariamente sea quien administre el cuestionario, ya que los resultados dependen del instrumento de medición en sí mismo, y no de la persona que lo aplica (Supo 2015). En este contexto, la encuesta se empleó como un recurso metodológico clave, diseñándose con preguntas estratégicas que permitieron recopilar la información necesaria para el estudio, se implementó un cuestionario estructurado que evaluó las variables relacionadas, siguiendo la metodología propuesta por Gerrero (2014).

La encuesta, además, se describe como una técnica que busca recolectar información proporcionada por una muestra de individuos sobre aspectos relacionados consigo mismos o un tema específico, en el caso de esta investigación, se optó por la correlación como el enfoque metodológico más



adecuado para recolectar datos que permitan analizar la relación de las variables estudiadas. Este enfoque asegura la precisión en la medición de las variables y facilita la obtención de resultados representativos y significativos para el análisis propuesto.

3.4.2. Instrumento

El instrumento empleado fue un cuestionario, diseñado para formular una serie de preguntas con el objetivo de recolectar datos sobre las variables en estudio, este cuestionario se define como un conjunto estructurado de preguntas destinadas a medir una o más variables específicas, proporcionando así información detallada y relevante para la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El instrumento utilizado en esta investigación fue un cuestionario compuesto por un total de 37 ítems, diseñado para evaluar las variables de incentivos laborales y productividad, cada ítem ofrecía cinco opciones de respuesta, permitiendo a los encuestados seleccionar la alternativa que mejor reflejara su percepción o experiencia. Este formato estructurado facilitó la recolección de datos consistentes y comparables, proporcionando una base sólida para el análisis de las variables en cuestión, las opciones de respuesta se organizaron en una escala ordinal donde 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, y 5 = Siempre.

El cuestionario se basó en el método de escalamiento Likert, el cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones, donde los participantes indican su nivel de acuerdo o desacuerdo, este método, ampliamente utilizado en estudios de medición de actitudes, permite evaluar el grado de



acuerdo de los encuestados a través de una escala de tres, cinco o siete puntos, jerarquizados de mayor a menor, cada ítem ofrece opciones de respuesta que son consistentes tanto verbal como numéricamente, lo que facilita una evaluación estructurada y precisa de las actitudes o percepciones de los participantes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Este enfoque permitió obtener una visión clara de cómo los encuestados perciben los incentivos laborales y su impacto en la productividad, asegurando una recolección de datos adecuada para el análisis estadístico posterior.

3.5. RECOGIDA DE DATOS

3.5.1. Confiabilidad

La confiabilidad es una medida psicométrica que evalúa la precisión y la ausencia de errores en el proceso de medición, así como el grado de consistencia y estabilidad que un instrumento demuestra al medir una variable o constructo determinado, en otras palabras, indica el grado en que un instrumento es capaz de proporcionar resultados confiables y precisos al medir un fenómeno específico, asegurando la exactitud y la repetibilidad de las mediciones realizadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach (α) para evaluar la consistencia interna y la fiabilidad del instrumento de medición utilizado en el estudio, dado que la variable fue medida a través de una escala Likert, este coeficiente es el más apropiado para garantizar tanto la coherencia como la homogeneidad de los ítems, asegurando que todos ellos están midiendo de manera precisa y uniforme el mismo constructo o dimensión teórica definida en la investigación.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K: el número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Para la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach, se empleó la siguiente tabla de rangos como referencia.

Tabla 2

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.9-1.0	Excelente
0.8-0.9	Muy bueno
0.7-0.8	Aceptable
0.6-0.7	Cuestionable
0.5-0.6	Pobre

Nota: Tomado de Frías-Navarro (2022)

Con el propósito de establecer el nivel de confiabilidad del cuestionario, se llevó a cabo una encuesta piloto aplicada a un grupo de 14 colaboradores seleccionados aleatoriamente, quienes compartían las mismas características que la muestra principal del estudio. Esta fase preliminar permitió evaluar la consistencia interna del instrumento, utilizando para ello el coeficiente Alfa de



Cronbach como método estadístico. La aplicación del Alfa de Cronbach fue crucial para determinar si las preguntas del cuestionario eran coherentes entre sí y si medían de manera uniforme los aspectos relacionados con la neuroeducación.

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad del cuestionario de incentivos laborales y productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	37

Nota: En base a la prueba piloto

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido se sitúa entre 0.9 y 1.0, lo que refleja que el instrumento utilizado posee una confiabilidad excelente, este valor indica que las mediciones realizadas con el instrumento son consistentes y estables en términos de los resultados obtenidos a través de las diferentes aplicaciones del mismo. Dado este nivel de confiabilidad, se concluye que el instrumento es adecuado y confiable para ser aplicado en el contexto del estudio, proporcionando datos que pueden ser considerados válidos y replicables para el análisis posterior.

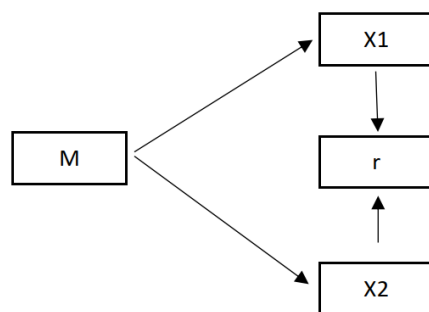
3.5.2. Diseño estadístico

La investigación se desarrolla dentro de un enfoque cuantitativo, según su propósito se clasifica como un estudio básico y, debido al tipo de conocimiento que se pretende abordar, es de naturaleza descriptiva correlacional. Respecto a los métodos empleados para la recolección de información, corresponde a una investigación de tipo documental, tal como lo mencionan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación básica o no experimental se caracteriza por la observación de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin la intervención ni manipulación de variables, para proceder posteriormente a su

análisis. Este enfoque tiene como objetivo principal el enriquecimiento del conocimiento teórico y científico, sin una búsqueda inmediata de aplicaciones prácticas. El diseño de la investigación es de tipo transversal-correlacional, orientado a examinar la prevalencia o variación de una o más variables dentro de una población específica, en este tipo de diseño, los sujetos son analizados en su contexto natural, lo que guarda una relación estrecha con el planteamiento del problema, los objetivos y el alcance del estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La siguiente figura expone el esquema del diseño de la investigación:

Diseño de la investigación:



Leyenda:

M: Muestra de colaboradores de la Caja Arequipa - Huancané

r: Relación

X1: Incentivos laborales

X2: Productividad

3.5.3. Procedimiento

- **Primero:** se llevó a cabo un análisis para garantizar la confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de datos, asegurando que las herramientas



empleadas fueran precisas y adecuadas para cumplir con los objetivos planteados en el estudio.

- **Segundo:** se presentó una solicitud formal al Gerente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa – Agencia Huancané, con el propósito de obtener autorización para la realización del proyecto de investigación dentro de la institución.
- **Tercero:** una vez obtenida la aprobación, se llevó a cabo la coordinación con el Gerente para la administración del cuestionario, proporcionando una explicación concisa sobre los objetivos y procedimientos del estudio.
- **Cuarto:** se llevó a cabo la aplicación del cuestionario a los colaboradores, adaptándose a su disponibilidad de tiempo, se proporcionaron instrucciones claras sobre cómo responder cada pregunta, haciendo hincapié en la importancia de seguir las indicaciones específicas de cada ítem para asegurar la precisión en las respuestas.
- **Quinto:** se elaboró una base de datos en Excel con las respuestas recolectadas, y posteriormente los datos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS versión 27, este procesamiento permitió realizar un análisis exhaustivo y generar tablas de frecuencia, lo que facilitó la interpretación precisa de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN

En el marco de esta investigación, los 23 colaboradores de la entidad financiera participaron en la recopilación de datos completando detalladamente los cuestionarios diseñados bajo el formato de escala Likert, lo que permitió obtener información precisa y estructurada sobre las variables de estudio. Con el objetivo de brindar respuestas claras y fundamentadas a las preguntas formuladas en la investigación, se presentan de manera organizada las tablas y gráficos que han sido elaborados en concordancia con los objetivos específicos planteados, facilitando así una interpretación más exhaustiva de los resultados obtenidos.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Determinar la relación entre incentivos laborales y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024

Tabla 4

Incentivos laborales de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024

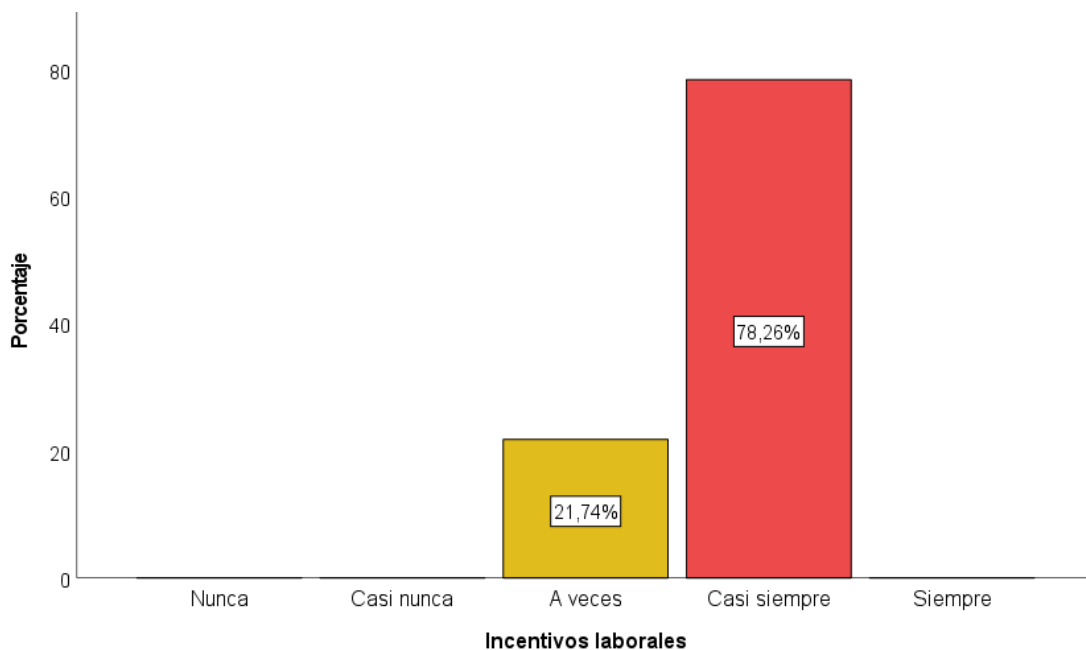
	f	%	
Incentivos laborales	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	0	0,00%
	A veces	5	21,74%
	Casi siempre	18	78,26%
	Siempre	0	0,00%
	Total	23	100,00%

Nota: En base a las encuestas

La Tabla 4 muestra la frecuencia y el porcentaje de respuestas sobre los incentivos laborales de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané en el año 2024, basados en una encuesta aplicada, donde, la mayoría de los colaboradores que son el 78.26% indicaron que reciben incentivos laborales Casi siempre, lo que refleja que esta práctica es habitual en la Caja Arequipa - Huancané, aunque no está presente de forma continua. Un 21.74% mencionó que los reciben A veces, lo que indica cierta inconsistencia en la distribución de incentivos, aunque sigue siendo una minoría significativa; es notable que ningún colaborador haya reportado que los incentivos son inexistentes, Casi nunca otorgados o Siempre presentes, lo que indica que, aunque los incentivos son frecuentes, no se otorgan de manera permanente ni son percibidos como escasos.

Figura 2

Diagrama de incentivos laborales de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.



Nota: Elaboración propia

Tabla 5*Productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024*

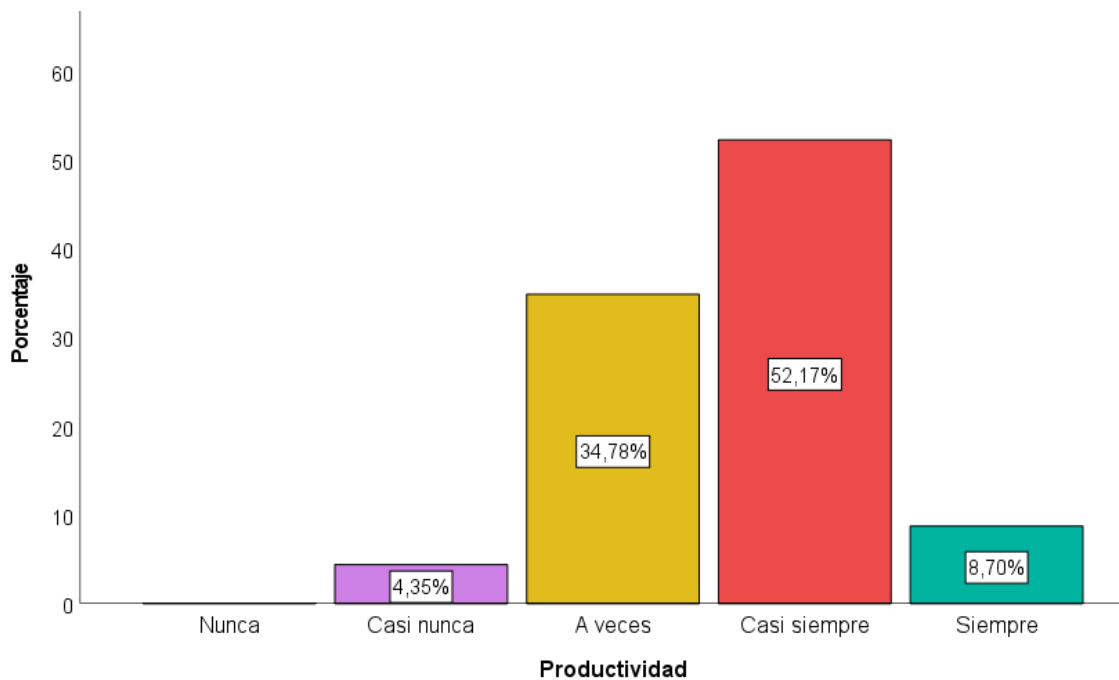
	f	%	
Productividad	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	1	4,35%
	A veces	8	34,78%
	Casi siempre	12	52,17%
	Siempre	2	8,70%
	Total	23	100,00%

Nota: En base a las encuestas

La tabla 5 refleja los niveles de productividad percibida de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024, donde el 52.17% de los colaboradores indicó que su productividad es Casi siempre alta, lo que resalta que una gran mayoría mantiene un nivel de rendimiento constante. Un 34.78% señaló que su productividad es alta A veces, lo que indica fluctuaciones en el rendimiento de una proporción significativa del personal, solo el 8.70% mencionó que su productividad es Siempre alta, lo que refleja que pocos colaboradores logran mantener un desempeño consistentemente máximo. En contraste, 4.35% reportó que su productividad es Casi nunca alta, y ninguno indicó que Nunca es productivo, lo cual indica que la mayoría de los colaboradores tienen al menos algún nivel de desempeño productivo, estos resultados indican que, aunque la productividad es generalmente alta, hay margen para mejorar la consistencia del rendimiento entre los colaboradores.

Figura 3

Diagrama de productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.



Nota: Elaboración propia

Tabla 6

Relación entre incentivo laboral y productividad

	Rho de Spearman	Incentivos laborales	Productividad
Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	23	23
Productividad	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	23	23

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

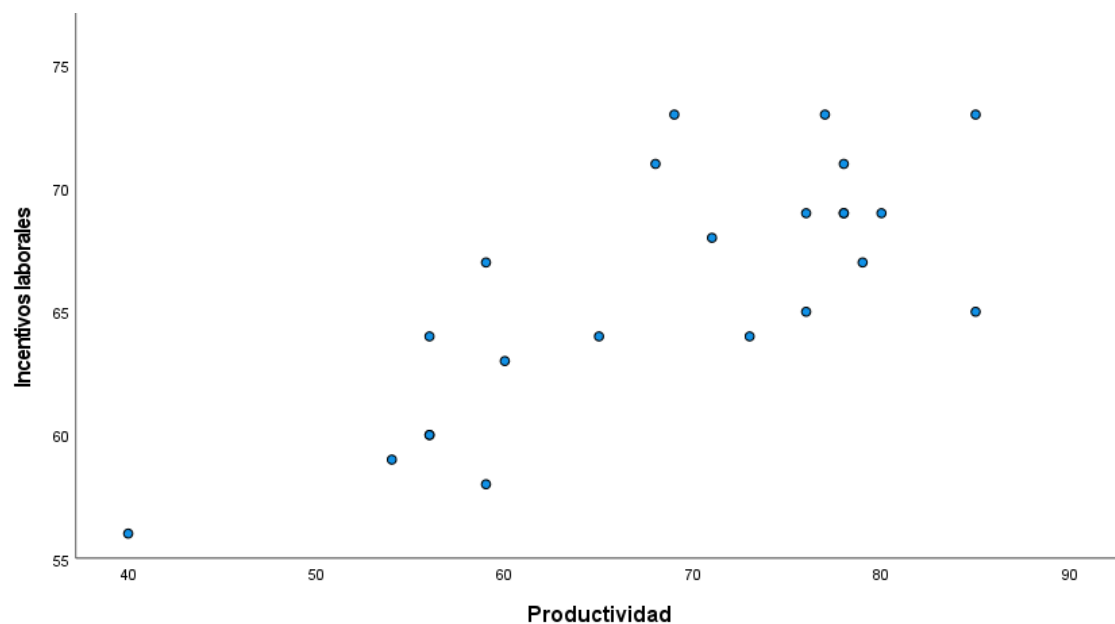
Nota: Elaboración propia

La Tabla 6 presentada evidencia el análisis de la correlación de Spearman entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024, proporcionando una visión clara de cómo estos dos factores están interrelacionados; el coeficiente de correlación de 0.651 indica una relación positiva

moderadamente fuerte entre los incentivos laborales y la productividad, lo que implica que, conforme los incentivos laborales aumentan, también se incrementa la productividad de los colaboradores. Este hallazgo sugiere que una mejora en los incentivos podría tener un impacto considerable en el rendimiento de los colaboradores, además, esta relación es estadísticamente significativa, con un valor $p = 0.001$, que es considerablemente menor que el nivel de significancia de 0.01, lo que refuerza la idea de que es extremadamente improbable que esta relación observada se deba al azar. Estos resultados subrayan la relevancia de los incentivos laborales como una metodología eficaz para influir positivamente en la productividad de la organización.

Figura 4

Diagrama de dispersión de incentivos laborales y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.



Nota: El diagrama de dispersión muestra una relación positiva entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané, lo que señala que, a medida que aumentan los incentivos laborales, también se incrementa la productividad.

Identificar la relación de los incentivos económicos directos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

Tabla 7

Incentivos económicos directos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané

	f	%	
Incentivo Económico Directo	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	0	0,00%
	A veces	3	13,04%
	Casi siempre	19	82,61%
	Siempre	1	4,35%
	Total	23	100,00%

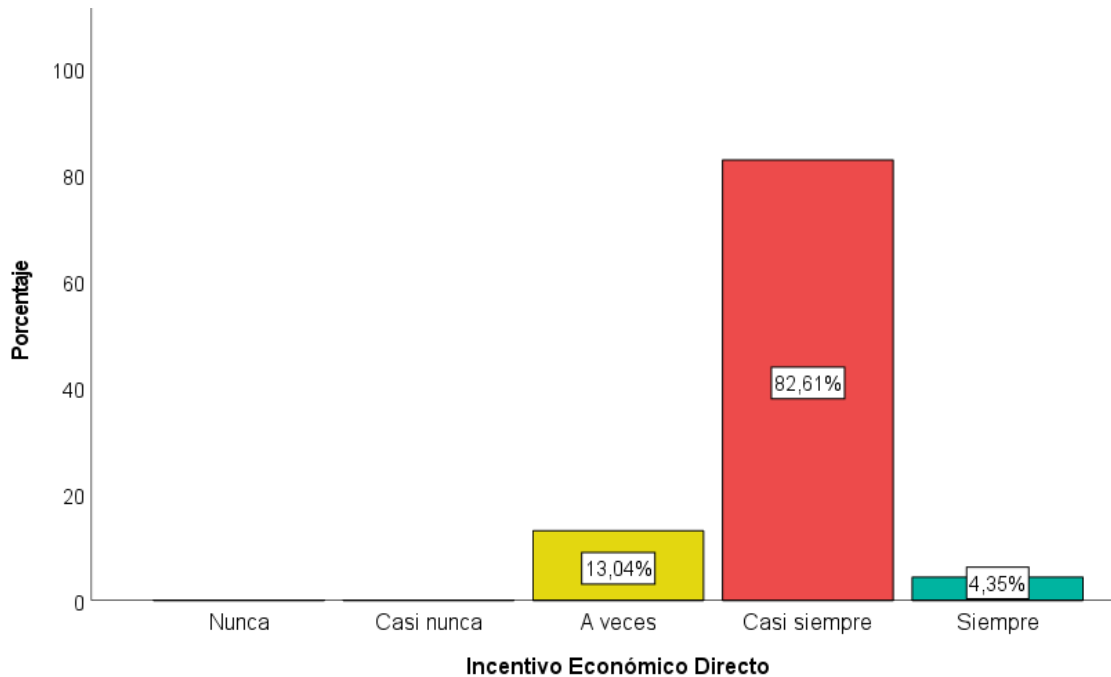
Nota: En base a las encuestas

La tabla 7 presenta los resultados sobre la frecuencia de los incentivos económicos directos otorgados a los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané, de acuerdo a la encuesta aplicada, se muestra que la gran mayoría de los colaboradores, 82.61%, indicó que reciben incentivos económicos directos Casi siempre, lo que refleja una práctica consistente de incentivos en la organización. Un 13.04% señaló que recibe incentivos A veces, lo que sugiere que, aunque estos beneficios no son permanentes, tienen presencia en una porción significativa del personal y solo un 4.35% de los colaboradores indicó que reciben incentivos Siempre, lo que implica que hay espacio para aumentar la frecuencia y consistencia de los incentivos económicos directos, sin embargo, no hubo respuestas para las opciones Nunca o Casi nunca, lo que indica que los incentivos económicos directos son una práctica común para todos los colaboradores encuestados.

Figura 5

Diagrama de incentivos económicos directos de los colaboradores en la Caja Arequipa

- Huancané.



Nota: Elaboración propia

Tabla 8

Relación entre incentivo económico directo y productividad de los colaboradores en la

Caja Arequipa - Huancané.

	Rho de Spearman	Incentivo Económico Directo	Productividad
Incentivo Económico Directo	Coefficiente de correlación	1,000	,496*
	Sig. (bilateral)	.	,016
	N	23	23
Productividad	Coefficiente de correlación	,496*	1,000
	Sig. (bilateral)	,016	.
	N	23	23

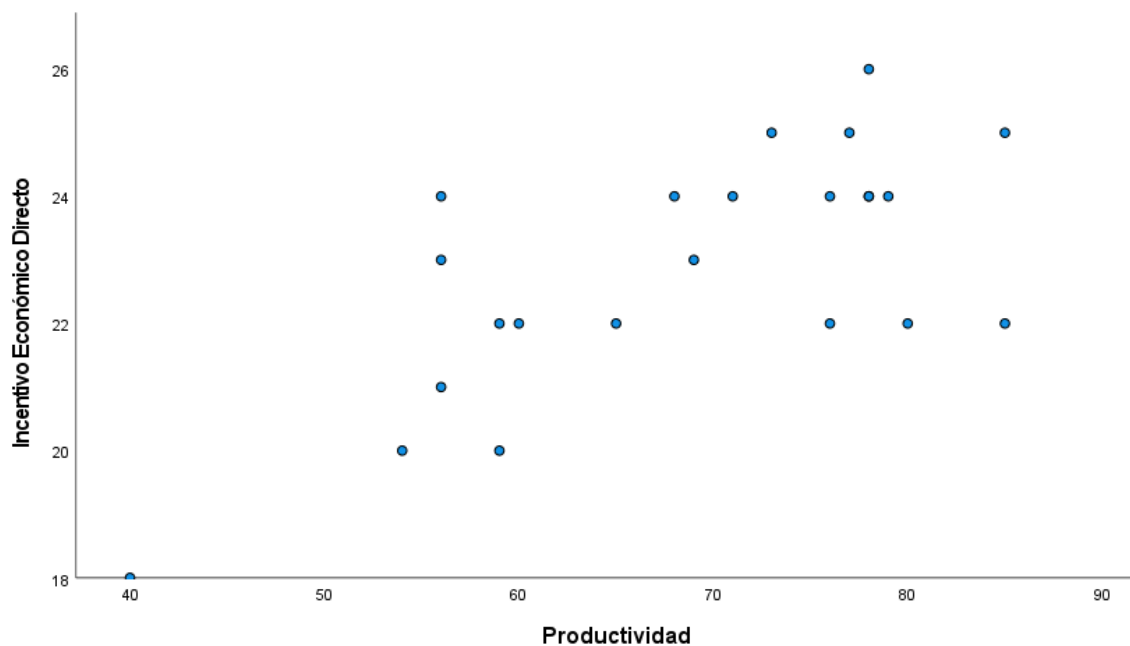
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

La tabla 8 presenta los resultados de la correlación de Spearman entre el incentivo económico directo y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa – Huancané, el coeficiente de correlación de 0.496 destaca una relación positiva moderada entre los incentivos económicos directos y la productividad, lo que implica que, a medida que los incentivos económicos directos aumentan, también tiende a aumentar la productividad de los colaboradores. El valor de significancia ($p = 0.016$) es menor que 0.05, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa, es decir, es muy improbable que se deba al azar y que la relación observada tenga relevancia práctica.

Figura 6

Diagrama de dispersión de incentivo económico directo y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané



Nota: El diagrama de dispersión muestra una relación positiva moderada entre el incentivo económico directo y la productividad, sugiriendo que a medida que aumentan los incentivos, también tiende a incrementarse la productividad de los colaboradores.

Identificar la relación de los incentivos económicos indirectos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

Tabla 9

Incentivos económicos indirectos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané

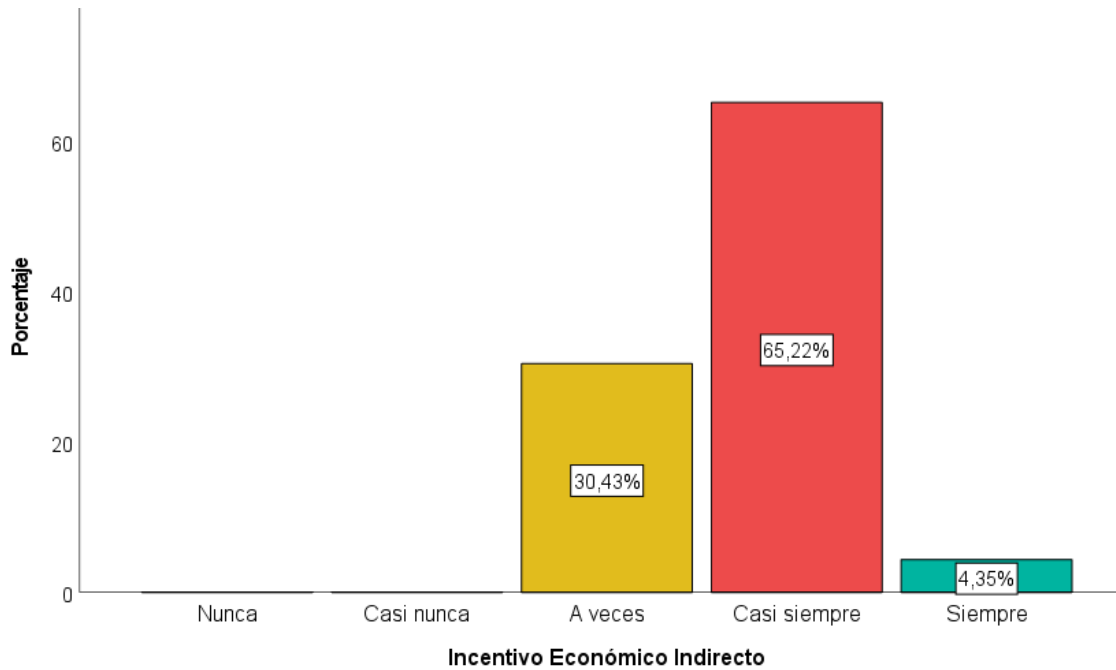
	f	%
Incentivo Económicos Indirectos		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	0	0,00%
A veces	7	30,43%
Casi siempre	15	65,22%
Siempre	1	4,35%
Total	23	100,00%

Nota: En base a las encuestas

La tabla 9 presenta los resultados sobre la frecuencia de los incentivos económicos indirectos otorgados a los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané, los datos revelan que la mayoría de los colaboradores, el 65.22%, indicó que recibe incentivos económicos indirectos Casi siempre, lo que sugiere una práctica bastante extendida de este tipo de incentivos en la organización, un 30.43% de los colaboradores mencionó que reciben estos incentivos A veces, lo que indica que aún hay una porción significativa del personal que no recibe incentivos de forma constante y solo el 4.35% reportó que recibe incentivos indirectos siempre, lo que refleja que muy pocos colaboradores disfrutaban de incentivos de manera completamente consistente. Sin embargo, no hubo respuestas para las opciones Nunca o Casi nunca, lo que indica que los incentivos económicos indirectos son comunes, pero no uniformes para todos los empleados.

Figura 7

Diagrama de incentivos económicos indirectos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané



Nota: Elaboración propia

Tabla 10

Relación entre incentivo económico indirecto y productividad

		Incentivo Económico Indirecto	Productividad
Incentivo Económico Indirecto	Rho de Spearman		
	Coefficiente de correlación	1,000	,543**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	23	23
Productividad	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	23	23

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

Nota: Elaboración propia

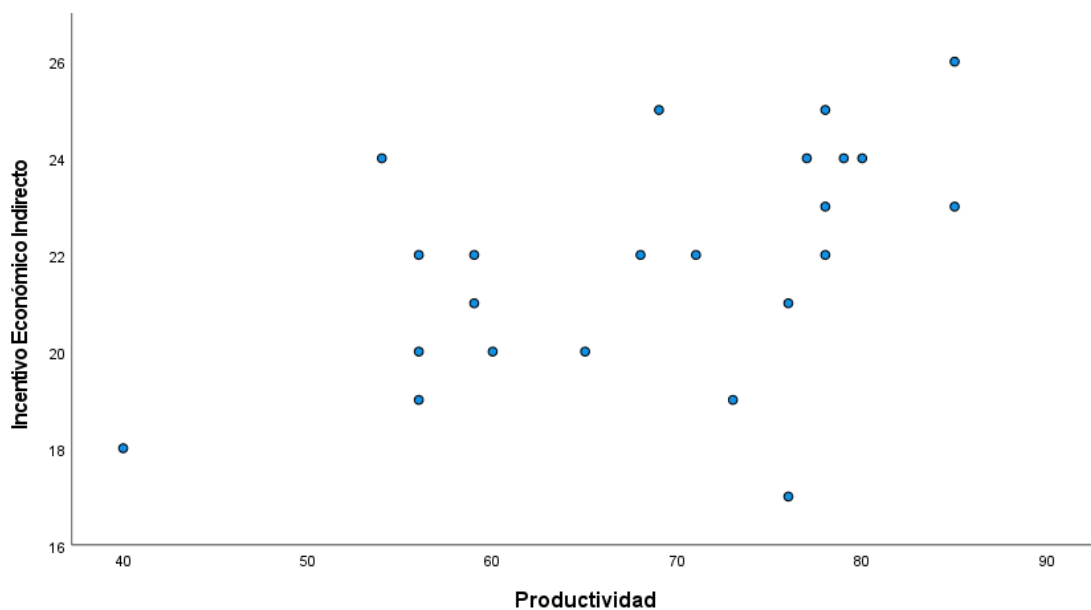
La Tabla 10 evidencia la relación entre el incentivo económico indirecto y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman como medida estadística, el coeficiente de correlación obtenido es 0.543, lo que indica una relación positiva moderada entre los incentivos económicos indirectos y la productividad; esto significa que, a medida que los

incentivos económicos indirectos aumentan, también tiende a aumentar la productividad de los colaboradores.

Además, el valor de significancia ($p = 0.007$) es menor que 0.01, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo que refuerza la solidez del análisis, este resultado implica que es muy improbable que la correlación observada se deba al azar, brindando evidencia suficiente para afirmar que los incentivos económicos indirectos son un factor importante en la mejora de la productividad de los colaboradores.

Figura 8

Diagrama de dispersión de incentivo económico indirecto y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané



Nota: El diagrama de dispersión muestra una relación positiva moderada entre los incentivos económicos indirectos y la productividad, lo que destaca que, a medida que aumentan los incentivos, también tiende a mejorar la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

Identificar la relación de los incentivos extraeconómicos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

Tabla 11

Incentivo extraeconómico de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané

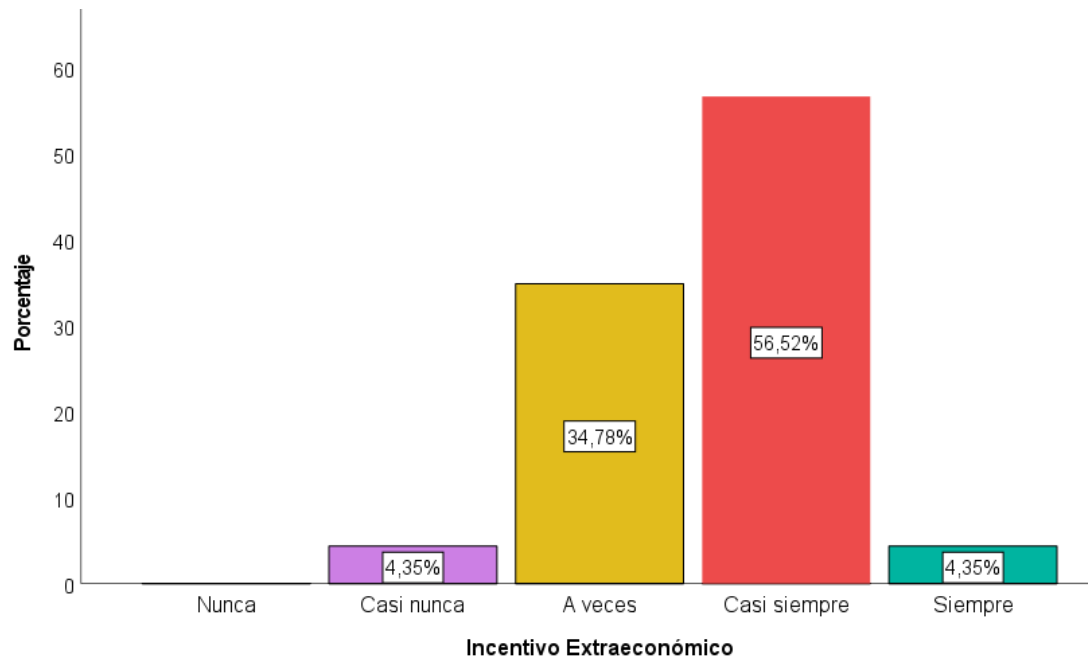
	f	%	
Incentivo Extraeconómico	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	1	4,35%
	A veces	8	34,78%
	Casi siempre	13	56,52%
	Siempre	1	4,35%
	Total	23	100,00%

Nota: En base al cuestionario

La Tabla 11 presenta la distribución de los incentivos extraeconómicos otorgados a los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané, los resultados indican que el 56.52% de los colaboradores recibe incentivos extraeconómicos Casi siempre, lo que refleja una implementación generalizada de este tipo de incentivos en la organización; un 34.78% de los colaboradores indicó que reciben incentivos A veces, lo que sugiere una variabilidad en la frecuencia con que estos incentivos son otorgados, solo un 4.35% de los colaboradores mencionó recibir incentivos extraeconómicos Siempre, lo que indica que muy pocos empleados perciben estos incentivos de manera constante y además, un 4.35% reportó recibirlos Casi nunca, y ninguno indicó que Nunca recibe este tipo de incentivos.

Figura 9

Diagrama de incentivos extraeconómicos de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.



Nota: Elaboración propia

Tabla 12

Relación entre incentivo extraeconómico y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané

Rho de Spearman		Incentivo	
		Extraeconómico	Productividad
Incentivo Extraeconómico	Coefficiente de correlación	1,000	,275
	Sig. (bilateral)	.	,204
	N	23	23
Productividad	Coefficiente de correlación	,275	1,000
	Sig. (bilateral)	,204	.
	N	23	23

Nota: Elaboración propia

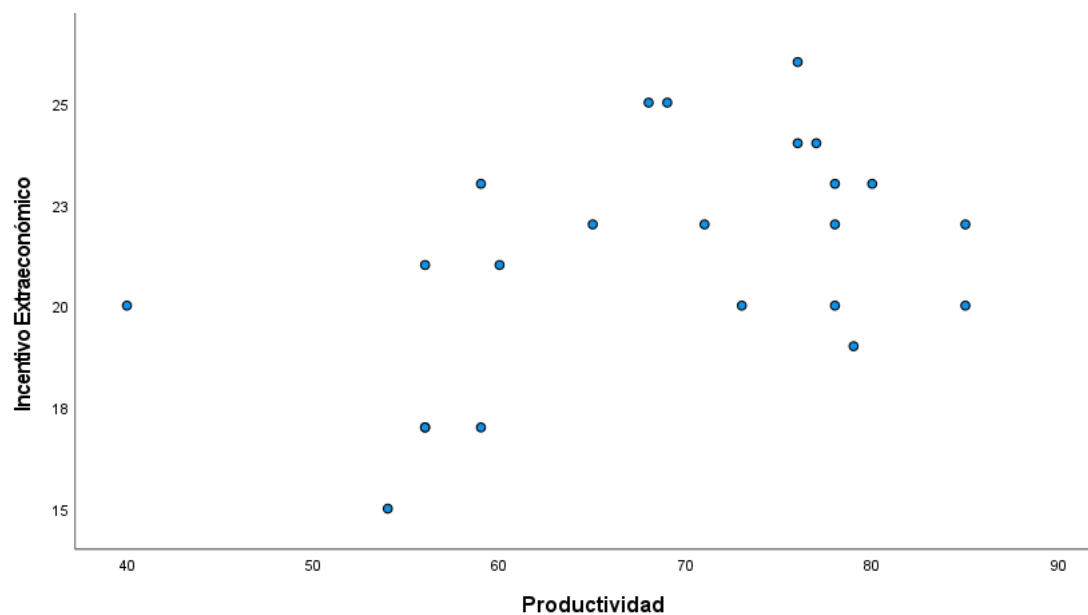
La tabla 12 presenta la relación entre los incentivos extraeconómicos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané, utilizando el

coeficiente de correlación de Spearman para medir la fuerza de esta asociación, el coeficiente de correlación obtenido es 0.275, lo que indica una relación positiva débil entre los incentivos extraeconómicos y la productividad. Esto indica que, aunque los incentivos extraeconómicos pueden tener algún impacto positivo en la productividad, dicha relación es limitada y no lo suficientemente fuerte como para considerarse relevante.

El valor de significancia ($p = 0.204$) es mayor que 0.05, lo que indica que esta relación no es estadísticamente significativa, en otras palabras, no hay suficiente evidencia para afirmar que los incentivos extraeconómicos están relacionados de manera significativa con la productividad de los colaboradores en este caso, esto podría implicar que otros factores, distintos de los incentivos extraeconómicos, juegan un rol más importante en la variabilidad de la productividad en esta organización.

Figura 10

Diagrama de dispersión de incentivo extraeconómico y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancafé.



Nota: El diagrama de dispersión muestra una relación positiva débil entre los incentivos extraeconómicos y la productividad de los colaboradores.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Existe relación entre incentivos laborales y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

$$Y = b_0$$

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

$$Y = b_0 + b_1X$$

Tabla 13

Análisis de regresión lineal de los incentivos laborales con la productividad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
(Constante)	-,467	1,077		-,433	,669	-2,705	1,772
1 Incentivos laborales	1,089	,283	,643	3,849	,001	,501	1,677

a. Variable dependiente: Productividad

Nota: Elaboración propia

Los resultados de la Tabla 13, indican que no se rechaza la hipótesis alterna, porque existe una relación positiva y significativa entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané. Por cada unidad adicional de incentivos laborales, la productividad aumenta en 1.089 unidades, y esta relación es estadísticamente significativa ($p < 0.001$). Por lo que, se confirma la hipótesis

general que establece que los incentivos laborales influyen de manera significativa en la productividad de los colaboradores.

Hipótesis específica 1:

Los incentivos económicos directos guardan relación con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa – Huancané.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre los incentivos económicos directos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

$$Y = b_0$$

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación entre los incentivos económicos directos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

$$Y = b_0 + b_1X$$

Tabla 14

Análisis de regresión lineal de los incentivos económicos directos con la productividad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
(Constante)	,273	1,269		,215	,832	-2,367	2,912
1 Incentivo Económico Directo	,864	,323	,504	2,677	,014	,193	1,535

a. Variable dependiente: Productividad

Nota: Elaboración propia

Los resultados de la Tabla 14, indica que no se rechaza la hipótesis alterna, se arguye que, de acuerdo a la regresión lineal indican que existe una relación positiva y significativa entre los incentivos económicos directos y la productividad de los

colaboradores en la Caja Arequipa – Huancané, por cada unidad adicional de incentivos económicos directos, la productividad aumenta en 0.864 unidades, y esta relación es estadísticamente significativa ($p = 0.014$). Además, el intervalo de confianza del 95% respalda la fiabilidad de este resultado.

Hipótesis específica 2:

Existe relación entre los incentivos económicos indirectos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa – Huancané.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre los incentivos económicos indirectos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

$$Y = b_0$$

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación entre los incentivos económicos indirectos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

$$Y = b_0 + b_1X$$

Tabla 15

Análisis de regresión lineal de los incentivos económicos indirectos con la productividad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
(Constante)	,797	,888		,898	,379	-1,049	2,643
¹ Incentivo Económico Indirecto	,764	,235	,578	3,248	,004	,275	1,252

a. Variable dependiente: Productividad

Nota: Elaboración propia

Los resultados de tabla 15, precisan que no se rechaza la hipótesis alterna, esta indica que, existe una relación positiva y significativa entre los incentivos económicos indirectos y la productividad de los colaboradores, por cada unidad adicional de incentivos económicos indirectos, la productividad aumenta en 0.764 unidades, y esta relación es estadísticamente significativa ($p = 0.004$). El intervalo de confianza del 95% también respalda la robustez de este hallazgo.

Hipótesis específica 3:

Los incentivos extraeconómicos inciden en la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa – Huancané.

Hipótesis nula (H0): No existe incidencia entre los incentivos extraeconómicos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

$$Y = b_0$$

Hipótesis alterna (H1): Existe incidencia entre los incentivos extraeconómicos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.

$$Y = b_0 + b_1X$$

Tabla 16

Análisis de regresión lineal de los incentivos extraeconómicos con la productividad

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
(Constante)	2,560	,836		3,063	,006	,822	4,298
1 Incentivo Extraeconómico	,303	,228	,278	1,328	,199	-,171	,777

a. Variable dependiente: Productividad

Nota: Elaboración propia

En relación con la hipótesis específica 3, los resultados de la tabla 16 indican que, se rechaza la hipótesis alterna, aunque existe una relación positiva entre los incentivos extraeconómicos y la productividad, esta relación no es estadísticamente significativa ($p = 0.199$). Esto implica que no hay suficiente evidencia para afirmar que los incentivos extraeconómicos tienen una incidencia significativa en la productividad de los colaboradores de la Caja Arequipa – Huancané, el intervalo de confianza y el valor de t refuerzan esta conclusión.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en esta investigación confirman que existe una relación significativa entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores de la Caja Arequipa - Huancané, tal como se planteó en la hipótesis general. A través del análisis de correlación de Spearman, se observó una correlación moderadamente positiva ($r = 0.651$), lo que indica que, a medida que los incentivos laborales aumentan, también lo hace la productividad de los empleados; este hallazgo es consistente con estudios previos realizados en otros contextos, como el de Cross (2019) en Nigeria, donde también se identificó una relación positiva significativa entre los incentivos y el rendimiento de los empleados.

Los resultados muestran que los incentivos económicos directos tienen una relación positiva significativa con la productividad ($r = 0.496$, $p = 0.016$). Esto sugiere que los colaboradores que reciben incentivos económicos directos tienden a mostrar una mayor productividad, el coeficiente de regresión indica que, por cada unidad de aumento en los incentivos económicos directos, la productividad aumenta en 0.864 unidades, lo cual es un hallazgo relevante para la gestión de recursos humanos de la institución, pues refuerza la importancia de mantener y mejorar estos incentivos. Este resultado es



coherente con investigaciones previas, como la de Paisi y Peralda (2022) que evidencian que los incentivos económicos directos contribuyen significativamente al aumento del rendimiento laboral en el contexto de entidades financieras, la consistencia de los hallazgos resalta la importancia de los incentivos económicos directos como herramienta clave para impulsar el desempeño de los colaboradores.

De manera similar, los incentivos económicos indirectos también muestran una relación positiva moderada con la productividad ($r = 0.543$, $p = 0.007$). El análisis de regresión indica que, por cada unidad adicional de incentivo económico indirecto, la productividad aumenta en 0.764 unidades, este resultado subraya la relevancia de incentivos como gratificaciones y vacaciones en el desempeño de los colaboradores. Este hallazgo coincide con estudios previos como el de Aguilar (2021), donde se destaca que los incentivos indirectos contribuyen al bienestar general del colaborador, lo que se traduce en una mejora de su productividad, en este sentido, los incentivos indirectos pueden jugar un papel complementario, mejorando la satisfacción general del empleado, lo que a su vez impacta en su desempeño.

A diferencia de los incentivos económicos directos e indirectos, los resultados para los incentivos extraeconómicos muestran una correlación positiva débil con la productividad ($r = 0.275$), sin ser estadísticamente significativa ($p = 0.204$). Esto sugiere que los incentivos extraeconómicos, como capacitaciones o reconocimientos, no tienen un impacto directo significativo en la productividad de los colaboradores en este contexto específico; este resultado podría deberse a que los colaboradores perciben los incentivos extraeconómicos como complementarios, pero no esenciales, para su rendimiento laboral inmediato. Estudios previos, como el de Laura (2017) también reflejan que los incentivos extraeconómicos, aunque positivos, tienen un menor impacto en comparación con los económicos directos, lo que es consistente con los resultados obtenidos.



CONCLUSIONES

PRIMERA: El análisis de los datos confirma la existencia de una relación positiva entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores. Los resultados indican que a medida que los incentivos aumentan, también lo hace la productividad; lo que resalta la importancia de implementar estrategias de incentivos adecuados para promover un desempeño superior entre los empleados.

SEGUNDA: Se concluye que existe una correlación moderadamente fuerte entre los incentivos económicos directos y la productividad, esto significa que los colaboradores que reciben incentivos directos como bonos y comisiones muestran una tendencia a aumentar su productividad, lo que demuestra la eficacia de este tipo de incentivos en el rendimiento laboral.

TERCERA: Los incentivos económicos indirectos, como vacaciones y seguros, también presentan una correlación positiva moderada con la productividad. Aunque no son tan impactantes como los incentivos directos, su efecto en la productividad sigue siendo relevante, destacando la importancia de ofrecer estos beneficios como parte de una estrategia integral de incentivos.

CUARTA: A diferencia de los incentivos económicos, los incentivos extraeconómicos presentan una relación más débil y no significativa con la productividad, si bien son valorados por los colaboradores, su impacto directo en la productividad no es tan evidente, lo que sugiere que deben considerarse como complementarios a los incentivos económicos para mejorar el rendimiento laboral.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Dado que se ha confirmado una relación significativa entre los incentivos y la productividad de los colaboradores, es fundamental implementar un sistema de monitoreo continuo que permita evaluar periódicamente el impacto de los incentivos en el rendimiento laboral. Además, es crucial establecer mecanismos de retroalimentación constante con los colaboradores para identificar oportunidades de mejora y ajustar los programas de incentivos conforme a sus necesidades y expectativas. Este enfoque garantizará que los incentivos sigan siendo eficaces y se alineen con los objetivos estratégicos de la organización.

SEGUNDA: Considerando que se ha demostrado una relación significativa entre los incentivos económicos directos y la productividad de los colaboradores, se recomienda fortalecer los programas de incentivos monetarios, como bonos, comisiones, y premios; estos incentivos deben ser claros, consistentes, y alineados con las metas institucionales, garantizando su aplicación justa y equitativa entre los colaboradores para aumentar la productividad.

TERCERA: Aunque los incentivos indirectos también mostraron una relación positiva con la productividad, se sugiere una revisión y potencial mejora de los beneficios como las vacaciones adicionales, gratificaciones, y seguros de salud; al proporcionar mejores condiciones laborales, se podría mejorar el bienestar general del personal, lo cual se reflejaría en un aumento en su productividad.

CUARTA: Dado que los incentivos extraeconómicos no mostraron una relación estadísticamente significativa con la productividad, se recomienda evaluar y reestructurar los sistemas de reconocimientos, capacitaciones, y ascensos laborales. Invertir en



programas de desarrollo profesional y reconocimientos no monetarios podría fortalecer la satisfacción y el compromiso del personal.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguilar, Kiara. 2021. "Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Konecta, Chiclayo 2018". Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cross, Daniel. 2019. "Effects of Incentives on Employees Productivity". *International Journal of Business Marketing and Management* 4(1):41–48.
- Cruelles, Jose. 2013. *Productividad e incentivos: Cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*.
- Davila, R., J. Palomino, y D. Diaz. 2022. "Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana". *Revista Universidad y Sociedad* 14(1):576–83.
- Dessler, Gary, y Ricardo Varela. 2011. *Administración de Recursos Humanos, enfoque latinoamericano*.
- Fontalvo-Herrera, Tomas, Efrain De La Hoz-Granadillo, y Jose Morelos-Gómez. 2017. "La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional". *Dimensión Empresarial* 15(1):47–60. doi: 10.15665/dem.v16i1.1897.
- Frederick, Taylor. 1987. "Principios de la dirección científica". Pp. 66–81 en *The Principles of Scientific Management*. Chicago: Untref Virtual.
- Frías-Navarro, Dolores. 2022. "Ítems De Un Instrumento De Medida". *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida* (2022):1–31.
- George, R., R. Labori, L. Bermúdez, y I. Gonzáles. 2017. "Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud". *Revista Informacion Cinetifica* 96(6):1153–63.
- Gerrero, D. 2014. *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Gorbaneff, Yuri, Sergio Torres, y Cardona. José. 2009. "El concepto de incentivo en administracion: una revisión de la literatura". *Revista de economiía institucional* 11(21):73–91.



- Hernández-Sampieri, Roberto, y Christian Mendoza. 2018. *Metodología de la investigación*. Mexi: Mc Graw Hill.
- Hincapié, Sindy, y German Valencia. 2014. "Incentivos económicos para la desmovilización de la insurgencia en Colombia". *Perfil de Coyuntura Económica* 24:49–69. doi: 10.17533/udea.pece.n24a03.
- Huaman, Flores Marisol. 2019. "Análisis de los incentivos laborales y desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Nuñoa - Melgar - Puno, 2018". Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano.
- Ibrahim, Irmohizam, y Norhasni Zainal Abiddin. 2023. "The Impact of Incentives on Employee Productivity: Review of Past Literatures". *Journal of Business Administration Research* 12(2):19–28. doi: 10.5430/jbar.v12n2p19.
- Laura, Dewar. 2017. "Incentivos laborales y niveles de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartanos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016". Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano.
- Marvel, Mirza, Miguel Núñez, y Carlos Rodriguez. 2014. "La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores". *Intangible Capital* 7(2):549–84.
- Mayo, J., N. Loredó, y S. Reyes. 2009. "Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional". *Contribuciones a la economía*.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. 2022. *Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral*. Perú.
- Paisi, Anthony, y Felix Peralda. 2022. "Incentivos laborales y el nivel de rendimiento de los colaboradores de una entidad financiera, Callao 2021". Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo.
- Pujol-Cols, Lucas J., y Guillermo E. Dabos. 2018. "Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes". *Estudios Gerenciales* 34(146):3–18. doi: 10.18046/j.estger.2018.146.2809.
- Ramirez, G., D. Magaña, y R. Ojeda. 2022. "Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica". *Trascender, contabilidad y gestión* 7(20). doi: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>.



- Rolin, Carlos. 2020. "Sistema de incentivo al conocimiento: una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral". *Innova Sciences Business* 1(3):28–37.
- Saavedra, Janina, y Jose Delgado. 2020. "Satisfacción laboral en la gestión administrativa". *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 4(2):1510–23. doi: 10.37811/cl_rcm.v4i2.176.
- Singh, S., y N. Chaudhary. 2022. "Employee productivity: An analysis of dimensions and methodology through systematic literature review". *Empirical Economics Letters* 21(4):183–204.
- Sornoza, Ana. 2003. "El sistema de incentivos como herramientas para el mejoramiento de la productividad empresarial". (1):1–10.
- Supo, José. 2015. *Cómo empezar una tesis-Tu proyecto de investigación en un solo día*.
- Zapata, Gerardo, y Aymara Hernández. 2010. "Sistema de incentivos y tipos básicos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de agencia". *Pensamiento & Gestión* 29.

APÉNDICES

Apéndice 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Existe relación entre incentivos laborales y productividad de los colaboradores la Caja Arequipa - Huancané 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación de los incentivos económicos directos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre incentivos laborales y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación de los incentivos económicos directos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre incentivos laborales y productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané 2024</p> <p>Hipótesis específicas: Los incentivos económicos directos guardan relación con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.</p>	<p>VARIABLE 1: Incentivos laborales</p>	<p>Variable 1: - Incentivos económicos directos - Incentivos económicos indirectos - Incentivos extraeconómicos</p> <p>Variable 2: - Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comisiones - Bonos - Premios - Vacaciones - Gratificaciones - Seguros - Capacitaciones - Reconocimientos - Ascensos laborales - Tiempo - Responsabilidad - Seguridad de información - Obtención de resultados - Funciones - Cumplimiento de tareas - Ambiente laboral - Beneficios laborales - Capacitaciones 	<p>Tipo: investigación básica.</p> <p>Diseño: no experimental, de tipo transversal.</p> <p>Método: cuantitativo de tipo correlacional</p> <p>Población y muestra: A los 23 colaboradores de la entidad Caja Arequipa - Huancané 2024.</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de encuesta, Escala de Likert</p> <p>Método de análisis de datos: Estadístico correlacional.</p>
<p>¿Cuál es la relación de los incentivos económicos indirectos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané?</p>	<p>Identificar la relación de los incentivos económicos indirectos con la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.</p>	<p>Existe relación entre los incentivos económicos indirectos y la productividad de los colaboradores en la Caja Arequipa - Huancané.</p>	<p>VARIABLE 2: Productividad</p>	<p>- Eficacia</p> <p>- Satisfacción laboral</p>		

Apéndice 2 Instrumentos

CUESTIONARIO

Incentivos laborales

Apreciado/a, este cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre los incentivos laborales de los colaboradores de la institución financiera Caja Arequipa, sede Huancané. Le agradecemos de antemano por responder las preguntas, marcando con un aspa (x) la opción que considere más adecuada.

Datos generales:

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variables y sus dimensiones / Escala							
VARIABLE: Incentivos Laborales							
Dimensión: Incentivos económicos Directos							
	Indicadores	Items	1	2	3	4	5
1	Comisiones	Las comisiones son una motivación eficiente para lograr los objetivos en el trabajo					
2		Las comisiones son una parte importante de los ingresos y compensaciones totales					
3	Bonos	La organización le ofrece bonos por cada meta u objetivo logrado					
4		Los bonos son una forma justa de recompensar la productividad y los resultados alcanzados					
5	Premios	Los mejores trabajadores son premiados conforme al trabajo realizado cada mes					
6		La remuneración mensual es incrementada acorde al grado académico adicional logrado					
Dimensión: Incentivos Económicos Indirectos							
7	Vacaciones	Las vacaciones otorgadas por su organización se cumplen de acuerdo a los términos contractuales.					
8		La asignación de vacaciones ayuda a mejorar la salud socioemocional y no interfiere en las metas asignadas por la organización					
9	Gratificaciones	El proceso de asignación de gratificaciones en la organización es transparente y equitativa					
10		Las gratificaciones ofrecidas motivan la búsqueda de mejores resultados organizacionales					
11	Seguros	El seguro que le ofrece la organización permite afrontar cualquier accidente o evento laboral					
12		El seguro que le ofrece la organización da seguridad a su familia					
Dimensión: Incentivos extraeconómicos							
13	Capacitaciones	Las capacitaciones brindadas por la organización se dan en el horario indicado					
14		La capacitación me hace sentir valorado por la organización y me permite alcanzar mejores incentivos económicos					
15	Reconocimientos	Los jefes brindan reconocimiento motivacional y/o felicitación por las actividades realizadas					
16		La organización ofrece diversas formas de reconocimiento que me hacen sentir parte de ella					
17	Ascensos Laborales	La organización ofrece oportunidades claras y equitativas para el ascenso y desarrollo de carrera					
18		Los ascensos motivan a esforzarse para la búsqueda de oportunidades de desarrollo profesional					



CUESTIONARIO

Productividad

Apreciado/a, este cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre los incentivos laborales de los colaboradores de la institución financiera Caja Arequipa, sede Huancané. Le agradecemos de antemano por responder las preguntas, marcando con un aspa (x) la opción que considere más adecuada.

Datos generales:

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable / Escala		VARIABLE: Productividad					
Dimensión: Eficiencia							
	Indicadores	Items	1	2	3	4	5
1	Tiempo	Le es sencillo utilizar eficazmente los recursos en términos de tiempo					
2		Cumple sus actividades antes del tiempo propuesto					
3	Responsabilidad	Las responsabilidades están claramente definidas y comunicadas a cada uno de los colaboradores					
4		Se brinda el apoyo necesario para que se pueda cumplir de manera eficiente con las responsabilidades					
5		Aborda con facilidad el cumplimiento de sus responsabilidades					
6	Seguridad de información	La organización cuenta con políticas normadas y procedimientos de seguridad de la información					
7		La organización establece sanciones como respuesta al manejo inadecuado de la información					
Dimensión: Eficacia							
8	Obtención de resultados	Logra cumplir con la meta asignada por la organización en el tiempo establecido					
9		Las metas que establece la organización, son acordes a sus capacidades					
10	Funciones	La organización le brinda los medios necesarios para realizar sus funciones diarias					
11		La organización proporciona capacitación profesional para mejorar el desempeño de funciones					
12	Cumplimiento de tareas	Existe un seguimiento progresivo para el cumplimiento de tareas					
13		El número actual de trabajadores es el adecuado para el cumplimiento de metas asignadas					
Dimensión: Satisfacción laboral							
14	Ambiente laboral	Los colaboradores se sienten seguros, respaldados y valorados en el entorno laboral					
15		Se promueve una convivencia saludable entre los colaboradores					
16	Beneficios laborales	La organización proporciona oportunidades para su desarrollo personal y profesional					
17		La organización implementa beneficios de acuerdo a las necesidades del colaborador					
18	Capacitaciones	La organización brinda capacitaciones necesarias para el puesto que desempeña					
19		Se proporciona retroalimentación y seguimiento de manera constante para mejorar la productividad					



Apéndice 3 Solicitud de ejecución de proyecto de investigación

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

SUMILLA: Solicito permiso para ejecutar proyecto de investigación.

SEÑOR GERENTE DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA
AGENCIA HUANCANE

SEÑOR HERBERT PEDRAZA QUIÑONES



Yo, YULIANA PILAR AQUISE QUISPE con DNI 71452940 egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad domicialida en Jr Manuel Pino N.º 116 Puno ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que mi persona con la finalidad de obtener el Titulo Profesional deseo ejecutar el proyecto de investigacion INCENTIVOS LABORALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL AREQUIPA AGENCIA - HUANCANE – PUNO 2024.

Por tal motivo solicito que se me conceda el permiso y las facilidades para realizar la ejecucion del mencionado proyecto de investigacion.

Adjunto al presente:


Copia de DNI
Instrumento de investigacion

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted conceder mi solicitud por ser justa y legal.

Puno, 17 de Setiembre de 2024

Atentamente.


Yuliana Pilar Aquise Quispe
DNI 71452940


HERBERT PEDRAZA QUIÑONES
Gerente de Agencia
CMAC - Arequipa



Apéndice 4 Tratamiento de datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P1	P2
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1	4	4
4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	2	2	3	4	3	3	4	4
5	4	4	3	3	1	3	4	4	4	5	3	2	3	3	2	2	2	4	2
5	4	3	1	3	4	1	5	5	5	5	4	4	1	1	3	3	3	4	4
5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	3	3	2	2	4	5	5	3	2	3	4	5	3	5	4	4
5	5	4	5	4	2	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4
2	5	4	4	5	2	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3	2	4	4
4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5
3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2
5	4	5	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5
4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4
5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 20-12-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Juliana Pilar Aquise Quispe
Dirección: Jr: Manuel Pino N° 116
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71452940
Teléfono: 959364708 email: Aquisequispey@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Contables y financieras
Escuela Profesional o Mención: Contabilidad
Título o Grado Académico a optar: Contador Público
Asesor: Dra. Yudy Huacani Sucasaca

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Incentivos laborales y productividad de los
Colaboradores en la Caja Municipal Arequipa,
Huancané - Puno 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): _____

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

Esta obra si se a desarrollado en la UANCV

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Contabilidad Económica P-15

Firma de Autor



huella digital

30 de Diciembre del 2024

Fecha