

**Examining effectiveness of non-financial incentives used by Georgian financial institutions to improve employee loyalty and work engagement**

**Nestan Karenashvili**

*A thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and Education Business School in fulfilment of the requirements for the academic degree of Master of Business Administration*

Thesis Supervisor: Dr. Nino Pataraiia, Full Professor

**Ilia State University**

**Tbilisi (2021)**

## Declaration and Waiver

As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literatures and resources. I also confirm that this thesis has been composed entirely by myself, that the work contained herein is my own except where explicitly stated otherwise in the text, and that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Some of the work described in this thesis was previously written and submitted as a simulated paper in the course Academic Writing for MBA at Ilia State University Business School in autumn 2020.

Nestan Karenashvili,

*N. Karenashvili*

03/07/2021

## **Abstract**

Ensuring employee loyalty is vital for managers. Retaining qualified and experienced staff is essential for organisations to develop and succeed especially in the context of developing countries, Georgia representing one of them. Due to a competitive labour market, it is a great challenge for managers to keep employees motivated and therefore loyal to their workplace. This paper analyzes what impact different motivational strategies have on employees of a financial institution in Georgia. The aim of the current study is to find out to what extent work environment impacts employees' loyalty and work engagement. Furthermore, the given research strives to identify how influential financial and non-financial incentives are for employees' motivation level and also unpack how well-balanced employees' and company's interests are in Georgian financial institutions. This study uses a mono quantitative method approach, namely, a questionnaire. Both descriptive and explanatory quantitative data analyses are utilized for processing survey data. The current study shows that financial incentives affect employees' work performance to some extent, but non-financial rewards have a much greater influence. It is also evident that the majority of managers and employees perceive employees' motivational factors in similar ways. The findings however indicate that despite those similarities, there are still some misunderstandings and mismatches between employees and managers' perceptions in regards to these topics. The paper suggests strategies that can improve the balance between employees and company's interests, contributing to enhanced work performance of employees.

**Key words:** Motivation, conflict of interests, non-financial incentives, employee loyalty, staff engagement

## აბსტრაქტი

თანამშრომელთა ლოიალურობა მენეჯერებისთვის ძალიან მნიშვნელოვანი საკითხია. განსაკუთრებით განვითარებად ქვეყნებში, როგორც საქართველოა, კვალიფიციური და გამოცდილი კადრების შენარჩუნება ორგანიზაციის განვითარებისა და წარმატების განმაპირობელი პირობაა. თუ გავითვალისწინებთ არსებულ კონკურენტულ სამუშაო ბაზარს, მენეჯერებისთვის დიდი გამოწვევაა თანამშრომელთა მოტივაციისა და ლოიალურობის შენარჩუნება. ნაშრომი შეისწავლის თუ როგორ მოქმედებს სხვადასხვა მოტივაციური სტრატეგიები ფინანსური ინსტიტუტების თანამშრომლებზე საქართველოში. კონკრეტულად, ამ კვლევის მიზანია სამუშაო გარემოსა და თანამშრომელთა ერთგულების / ჩართულობის ურთიერთკავშირის დადგენა. გარდა ამისა, კვლევა მიზანმიმართულია, რომ შეაფასოს თუ რამდენად მნიშვნელოვანია თანამშრომელთათვის ფინანსური და არაფინანსური ინსენტივები და არის თუ არა დაცული ბალანსი თანამშრომელთა და კომპანიის ინტერესებს შორის. ნაშრომში გამოყენებულია მხოლოდ ერთი სახის რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი. კითხვარის მონაცემები დამუშავებულია აღწერითი და ახსნითი სტატისტიკური ანალიზის მეშვეობით. კვლევა გვაჩვენებს, რომ მიუხედავად იმისა, რომ თანამშრომელთათვის მნიშვნელოვანია ფინანსური წახალისება, მათი მოტივაციის დონე უფრო მეტად დაკავშირებულია არაფინანსური ჯილდოს მიღებასთან. კვლევიდან ჩანს, რომ მენეჯერთა და თანამშრომელთა უმეტესობა მოტივაციის ფაქტორებს მსგავსად აღიქვამს. თუმცა შედეგებიდან ვიგებთ, რომ ამ მსგავსებების მიუხედავად, მაინც არსებობს მენეჯერებსა და თანამშრომლებს შეხედულებებს შორის გაუგებრობები, რაც ამ კვლევის საფუძველზე გამოიკვეთა. აქედან გამომდინარე, ნაშრომი მენეჯერებს სთავაზობს სტრატეგიებს და ამ ხარვეზების გაუმჯობესების გზებს იმისათვის, რომ მინიმუმამდე იყოს დაყვანილი თანამშრომელთა და მენეჯერთა ინტერესებს შორის აცდენა.