



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Incentivo del personal y satisfacción laboral en la estación  
Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en administración

**AUTORAS:**

Dávila Vargas, Valery Teresa (orcid.org/0000-0002-6209-7894)

Huaccan Zamora, Dulce Cristina (orcid.org/0000-0003-1998-9712)

**ASESORA:**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A nuestros queridos hijos; Emiliano & Ian por ser nuestra principal motivación en la vida y porque cada logro alcanzado siempre será por el bien de ellos.

## **Agradecimiento**

A la doctora Magaly Luna quien nos brindó su valiosa orientación, por ser muy paciente y ser una excelente guía, ya que fue una pieza importante para el desarrollo de este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencia de Incentivo del personal .....	19
Tabla 2. Distribución de frecuencia de incentivos económicos.....	20
Tabla 3. Distribución de frecuencia de Incentivo no económicos .....	21
Tabla. 4 distribución de frecuencia de la satisfacción laboral.....	22
Table 5. Distribución de frecuencia de la satisfacción intrínseca.....	23
Table 6. Distribución de frecuencia de la satisfacción extrínseca .....	24
Table 7. Tabla de coeficiente de correlación de Spearman.....	25
Table 8. Correlación entre incentivo del personal y satisfacción laboral.....	26
Table 9. Correlación entre incentivos económicos y satisfacción laboral.....	27
Table 10. Correlación entre incentivos no económicos y satisfacción laboral .....	28

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diagrama de barra de la variable Incentivo del personal .....	19
Figura 2. Diagrama de barra de la dimensión Incentivo no económico.....	20
Figura 3. Diagrama de barra de la dimensión Incentivo económico .....	21
Figura 4. Diagrama de barra de la variable satisfacción laboral .....	22
Figura 5. Diagrama de barra de la dimensión satisfacción intrínseca.....	23
Figura 6. Diagrama de barra de la dimensión satisfacción extrínseca .....	24

## Resumen

En el presente estudio titulado: “Incentivo del personal y satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022”. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral. La metodología de estudio desarrollada fue de tipo básico, tuvo enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal el cual fue aplicado a la muestra censal de 17 trabajadores de la estación Ayacucho, se utilizó como instrumento el cuestionario elaborado con 26 preguntas con escala Likert. Los resultados demostraron que el 59 % de los encuestados consideró que el incentivo del personal es medio y un 76% respondió que la satisfacción laboral es de nivel medio, se realizó la prueba de hipótesis donde se obtuvo una sig = 0,000, lo que quiere decir que la hipótesis alterna fue aceptada. Asimismo, el grado de relación fue de .950 lo que se traduce en una correlación positiva muy alta. Es así que se puede afirmar que si existe relación directa entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022

**Palabras clave:** Incentivo del personal, satisfacción laboral, incentivos económicos, incentivos no económicos, empresa de transporte

## **Abstract**

Our research work entitled: "Staff incentive and job satisfaction at the Ayacucho station of the company UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022". Its general objective was to determine the relationship between labor incentives and job satisfaction at the Ayacucho station of the company UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. The study method was basic with a descriptive correlational level, the approach was quantitative, non-experimental cross-sectional design which was applied to 17 workers of the Ayacucho station of the L1ML. For the analysis of results, a questionnaire with 26 questions with a Likert scale was used as an instrument. SPSS software was used for the analysis of results. The results showed that 59% of the respondents indicated that the work incentive is medium and 76% responded that job satisfaction is medium, also the hypothesis test was performed where a sig = 0;000 was obtained, which means that the alternative hypothesis was accepted. In addition, the degree of relationship was .950, which translates into a perfect positive correlation. Thus, it can be affirmed that there is a direct relationship between personnel incentive and job satisfaction at the Ayacucho station of the company UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

**Keywords:** Personnel incentive, job satisfaction, economic incentives, non-economic incentives, transportation company

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la satisfacción laboral es de suma importancia en las empresas de todo el mundo, debido a que las compañías dependen de su talento humano para ser exitosas. Por ende, según Mural (2017) cuando un trabajador tiene satisfacción en su empresa será más productivo en su trabajo.

Al respecto a nivel internacional existen investigaciones como la de Quispe y Rodríguez (2018) donde estudian a una empresa del sector transporte en la Paz Bolivia porque los colaboradores mostraban estar insatisfechos y cansados con su trabajo, por dicho motivo se tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los conductores. Sin embargo, luego de haber aplicado una entrevista a los gerentes y un cuestionario a los conductores se obtuvieron los resultados y como conclusión se determinó que si había relación y para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de transporte es necesario que se reconozca el desempeño y se implementen charlas, días libres y capacitaciones constantes al personal.

A nivel nacional según un conocido diario peruano, El Comercio (2014) se efectuó una encuesta de satisfacción laboral hecha por Supera, y de acuerdo a los resultados la mitad de personas que se encuentran trabajando, el 45% no es feliz en su centro de trabajo por problemas relacionados al clima organizacional, el 52% afirmaba que sus opiniones no eran muy valoradas y el 7% consideraba lo contrario. Por otra parte, a nivel nacional, según (Marín y Placencia, 2017) en su investigación Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado en Perú, donde el objetivo fue determinar la relación entre la variable de motivación y satisfacción laboral, con estudio descriptivo observacional, transversal y la muestra obtenida de 136 colaboradores. Los resultados demostraron que el 49.3% de los trabajadores estaba motivado en base a los factores relaciones con su superior directo y compañeros, y el 57.4% se encontraba medianamente motivado respecto al

trabajo en sí mismo y la responsabilidad, finalmente se evidenció que el nivel establecido de la satisfacción laboral de la empresa no era muy satisfactorio para los colaboradores el cual se representa en el porcentaje del 56.6% de conformidad. Como conclusión en esta investigación se puede deducir que se demuestra un bajo vínculo de la satisfacción y motivación de los colaboradores.

A nivel local la empresa investigada, fue UNNA Transporte S.A.C y ofrece servicios de ingeniería, infraestructura además encargada de La Línea 1 del Metro de Lima el cual brinda transporte mediante el tren eléctrico. Esta empresa cuenta con 26 estaciones que van desde el distrito de Villa el Salvador hasta San Juan de Lurigancho y el problema se centró en la estación Ayacucho ubicada en el distrito de Surco, el área de estaciones de esta institución carece de satisfacción laboral, ya que los colaboradores quienes llevan el puesto de agentes y auxiliares de estación demuestran estar insatisfechos con su puesto de trabajo y en lo que va del año muchos de ellos ya no tienen el mismo interés por sus tareas, no demuestran estar felices, tienen ausencias y tardanzas injustificadas, por lo cual no está generando un buen rendimiento para dicha estación y no se está cumpliendo con el indicador de calidad de servicio. En este contexto se ha podido percibir que una posible causa es el incentivo del personal porque en lo que va del año muchos de ellos sienten que no tendrán futuro en la empresa, debido a que se cambiaron las condiciones de renovación de contrato de trabajo, no se está cumpliendo con el aumento de sueldo, las horas extras no son pagadas, y no se percibe un buen reconocimiento hacia los colaboradores, teniendo como consecuencia un bajo esfuerzo de ellos para cumplir con los indicadores de calidad de servicios propuestos por la empresa.

Tomando como base estas evidencias se formula el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022? Así también los problemas específicos son: (1) ¿Qué relación existe entre el incentivo económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa

UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022? (2) ¿Qué relación existe entre el incentivo no económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022?.

La presente investigación se justifica teóricamente porque brinda información teórica de las variables incentivo del personal y satisfacción laboral, Asimismo, tiene justificación practica porque la presente investigación será presentada ante el área de recursos humanos de la empresa UNNA Transporte S.A.C para que en base a los resultados se pueda proponer mejoras en la satisfacción laboral. Tiene justificación social porque se ofrecerá información importante y será un aporte de investigación adicional en relación a la satisfacción laboral la cual podrá ser empleada como investigación previa ante futuros trabajos de investigación y finalmente se justifica metodológicamente porque a través de los instrumentos de recolección de datos los cuales son válidos y confiables porque se comprobó ello mediante un grupo de expertos para evidenciar su confiabilidad, podrá servir de referencia ante otras investigaciones.

Para ello se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre el incentivo económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.y Determinar la relación que existe entre el incentivo no económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

Dado a esto se formulan las siguientes hipótesis: Existe relación directa entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. Las hipótesis específicas son: Existe relación directa entre los incentivos económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. Existe relación

directa entre los incentivos no económicos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 202

## II. MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico está constituido por antecedentes internacionales y nacionales, teorías relacionadas a las variables de estudio y enfoques conceptuales.

En la descripción de los trabajos previos podemos mencionar a Baeza et al. (2018) en su artículo *Job flexibility and job satisfaction among Mexican professionals: a socio-cultural explanation*, donde el objetivo fue identificar el cómo influía la flexibilidad en la satisfacción laboral de los profesionales en México, el artículo tuvo un diseño exploratorio y como resultado se identificó que si existe una alta implicación entre la flexibilidad y la satisfacción laboral. Se utilizó a las personas jóvenes como muestra de estudio y concluyeron que mientras más jóvenes sean los trabajadores habrá mayor la influencia entre ambas variables.

Por una parte, según Dávila et al. (2021) en su investigación titulada *Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company*, donde el objetivo fue determinar la relación del clima y la satisfacción laboral en una empresa peruana del sector industrial en el año 2020. Dicho estudio fue tipo cuantitativo, de nivel no experimental correlacional donde se hizo una encuesta a 316 trabajadores donde en su resultado se obtuvo que el 71.20% de los colaboradores manifestaban que la empresa contaba con un clima aceptable y la satisfacción tuvo un 80% de aceptación por los empleados. En conclusión, ambas variables si estaban relacionadas entre sí.

Para Zaidi et al. (2021) en su artículo *Workplace Motivation and Stress on Job Satisfaction of Librarians Working in Public Sector Universities of Lahore, Pakistán* donde el objetivo fue investigar la relación de la motivación, el estrés laboral y la satisfacción del personal que labora en las bibliotecas de una universidad pública en Lahore, el diseño de investigación fue cuantitativo, la población estuvo conformada por 80 participantes bibliotecarios profesionales y el instrumento utilizado fue el

cuestionario. Como resultado se obtuvo que los trabajadores están moderadamente motivados y ninguno está en desacuerdo con los factores relacionados a la motivación del trabajo, asimismo la mayoría indicaba sentirse motivado por el entorno, las recompensas y los logros profesionales brindados en ese sector. En conclusión, la motivación en el centro de trabajo si estaba relacionada con la satisfacción laboral.

También Yap et al. (2019) en su investigación *The impact of Compensation System on Pay Satisfaction in the Banking Industry in Malaysia*, cuyo objetivo fue determinar la relación de ambas variables del sector bancario de Malasia. La metodología usada fue la revisión de artículos de lectura y como resultado se llegó a desarrollar nuevos conceptos sobre el impacto del sistema de compensación en la satisfacción salarial. Por último, la conclusión fue que se debería contribuir a la satisfacción salarial de los empleados del sector bancario en Malasia.

De acuerdo a Andrade (2017) en su tesis, donde el objetivo fue determinar el salario emocional y la satisfacción laboral de los gerentes de zona que tienen como actividad principal la venta por revista de productos de belleza en Ecuador. La investigación es no experimental, la muestra de es 50 y los datos fueron recolectados a través de una encuesta. Como resultado se obtuvo que los estudiantes indican que la mayor motivación es el crecimiento personal. Dicha investigación es de diseño no experimental. La muestra está conformada por 50 personas. Los datos se recolectaron a través de una encuesta. Según los resultados casi todos los estudiantes afirmaban que se sentían más motivados cuando se les brindaba la opción de crecer profesionalmente. Y en conclusión se recomienda analizar el salario emocional de la empresa para mejorar su estabilidad emocional y laboral.

Alfonso (2017) cuya investigación donde el objetivo fue estudiar la relación de la motivación y satisfacción laboral del grupo que trabaja en la empresa Joe Banana localizada en la ciudad de La Paz. Su diseño de estudio es no experimental y se aplicó un cuestionario a 150 personas que formaron parte de la muestra. Se llegó a la

conclusión de que en razón a la variable satisfacción laboral, el indicador de los salarios no está siendo muy satisfactorio para beneficio de los empleados, por el contrario, son considerados como insatisfactorios.

Según Boada (2019) en su tesis tuvo como fin determinar la relación de la satisfacción con el desempeño de los trabajadores de seguridad de una pequeña empresa del área de vigilancia en Lima Metropolitana del año 2018. La tesis tuvo una muestra formada por 182 personas adultas y el tipo de diseño fue correlacional. Según los resultados, si existe relación entre ambas variables y en base a ello como conclusión se obtuvo que, para incrementar la satisfacción laboral, se debe tener mejora en el desempeño de los trabajadores. Es decir, una pobre satisfacción laboral trae como consecuencia un bajo desempeño.

Para Montesinos y Moya (2019) en el desarrollo de su tesis, el objetivo principal fue determinar el impacto de las compensaciones en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa peruana que ofrece el servicio de back office. La tesis es de tipo correlacional y la población fue de 482 colaboradores de dicha Corporación, los datos se recolectaron usando una encuesta y obtuvieron que, la compañía otorga compensaciones monetarias y no monetarias sin embargo en conclusión se identificó que ese factor no está siendo bien aceptado porque a la empresa le falta ofrecer una serie de nuevos beneficios para los colaboradores.

De acuerdo a Bravo (2017) donde el objetivo de su investigación fue determinar la relación de los incentivos laborales con la productividad de los colaboradores en una empresa ubicada en Miraflores, la razón social es XYGO S.A. Dicha investigación es descriptiva correlacional. Se encuestó a 85 trabajadores usando un cuestionario. Como resultado ante el objetivo propuesto, se llegó a determinar que, si existe relación en las variables mencionadas, por ello la conclusión de su investigación fue que la empresa alcanzará mayores índices de satisfacción si es que se lo propone e implementar estrategias para alcanzar la satisfacción.

Por otra parte, según los autores Ordoñez y Quiroz (2018) en su investigación realizada en una empresa en Cajamarca llamada Autonort S.A.C, establecieron como objetivo determinar la relación de los incentivos laborales con el desempeño de la compañía. Dicha investigación es de tipo experimental de nivel descriptivo correlacional. Se encuestó a 72 personas quienes fueron parte de la muestra y como resultado se obtuvo que el 61.1% manifestaba estar de acuerdo con los incentivos económicos propuestos por la empresa, mientras que por el contrario el 45.8% indicaba estar de acuerdo con los incentivos no económicos y el 13.9% indicaba tener un desacuerdo con los incentivos no económicos. Dado a esto. La conclusión fue que los trabajadores mostraban estar motivados con los incentivos propuestos por Autonort S.A.C.

En base a lo estudiado, de acuerdo a la variable incentivo del personal, nos basamos en las siguientes teorías, La Teoría de las expectativas de Vroom desarrollada en 1964 indica que las personas se esfuerzan para obtener un buen rendimiento porque eso le será recompensando y por lo tanto sus necesidades estarán satisfechas. Gómez et al. (2018). Existen tres factores que determinan la motivación y son el sueldo, los reconocimientos, la aceptación de la sociedad y la seguridad de su puesto de trabajo. Está también la relación que, entre el logro de los objetivos y la productividad, sin embargo, si un colaborador piensa que su trabajo no está dando efectos en sus resultados, este no hará mayor esfuerzo para conseguir lo que se propone. Chiavenato (2018)

McGregor indicó que las personas demostraban dos tipos de actitudes frente a situaciones cotidianas del trabajo y hoy son conocidos como la Teoría X y la Teoría Y, que fue desarrollada en 1960. Madero y Rodríguez (2018) La teoría X apoya al desarrollo del liderazgo autoritario en las organizaciones, porque así se obtiene más productividad, se restringen las opiniones, y se recompensa el desempeño de los colaboradores, es decir, las personas cubren sus necesidades básicas, pero no

aspiran a ser más productivos. Chiavenato (2018) La teoría Y propone una administración participativa y basada en valores humanos y sociales” (p.248), es decir, se apega a una administración más humanista.

En la teoría Y los administradores observan que los colaboradores desean crecer profesionalmente y pueden responder de forma positiva cuando se les encargue una orden, asimismo en la teoría Y los castigos no son una motivación, por el contrario, indica que es más importante motivar a las personas para que la compañía llegue a cumplir sus objetivos. Madero y Rodríguez (2018).

En base a lo estudiado de acuerdo a la variable satisfacción laboral, nos apoyamos en la Teoría de los dos factores creada por Herzberg en el año 1959, donde indica que los factores higiénicos o extrínsecos son los que dan lugar a la conducta de las personas, estos factores no tienen control sobre ellos y algunos son las prestaciones sociales, la estructura de la empresa, las políticas, el sueldo de los colaboradores, el tipo de líder, el clima organizacional, entre otros. Cuando estos factores son pobres se da como consecuencia la insatisfacción. Herzberg menciona que dichos factores son higiénicos porque evitan la insatisfacción. Chiavenato (2018). Por el contrario, los factores motivacionales o también llamados por Herzberg, los factores intrínsecos sí producen satisfacción con el trabajo ya que producen efecto de satisfacción de manera prolongada y ellos son el encargo de responsabilidades, la libertad para tomar decisiones frente a un puesto de trabajo, las opciones de crecer profesionalmente mediante un ascenso, el uso de habilidades y el crecimiento del puesto. Chiavenato (2018).

Por otro lado, también nos basamos en la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow desarrollada en 1943, donde refiere que el trabajo es una parte importante en la satisfacción de las necesidades.

Una persona puede estar motivada mientras aún no alcance ciertos grados de satisfacción en su vida, ya que una sola necesidad satisfecha no motiva. Molina (2018).

Estas necesidades se presentan en diferentes niveles de jerarquía y se respeta una secuencia según sea la importancia para cada persona. Para empezar, se tiene las necesidades fisiológicas en donde se encuentran las necesidades de alimentación, sueño y reposo, de abrigo, el deseo sexual, y entre otros. Por otro lado, tenemos las necesidades de seguridad donde involucra la búsqueda de protección de amenazas y huida de peligro y estas surgen cuando las necesidades fisiológicas están casi satisfechas. Por consiguiente, se tenemos las necesidades sociales; el cual involucra la necesidad de adaptarse a un entorno, el intercambiar amistad con diferentes personas y también el amor. Luego de ello, encontramos a las necesidades de estima que son la forma en la que una persona se valora y tiene confianza en sí mismo, así como la necesidad de status. Y finalmente se tiene las necesidades de Autorrealización donde refiere la necesidad de tener propio potencial y a la constante superación personal. Nwagwu (2020).

En cuanto a los enfoques conceptuales del incentivo del personal, tenemos a Pacheco (2019) quien indica que las organizaciones brindan a los colaboradores incentivos con el fin de aumentar la producción y rentabilidad en la empresa, los incentivos son dados con reconocimientos al personal o a través de la remuneración. Además, los incentivos ayudan a la estimulación de los colaboradores para que puedan obtener más beneficios para su empresa.

Según Neira (2003) "Definimos como incentivo una parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. (p. 25).

Para Apd (2021) Los incentivos impulsan a la mejora del trabajador en sus actividades dentro de su empresa, es considerado como un beneficio que será entregado siempre en cuando el colaborador alcance una meta, por lo tanto, los incentivos pueden hacer que las personas trabajen mucho más rápido a la hora de proponerse una tarea.

De acuerdo a Apd (2021) Los incentivos de personal se clasifican en económicos el cual incluye la remuneración, los bonos, méritos, comisiones en caso

de pertenecer al área de ventas, comisiones por equipo y unidades de producción, por otra parte, tenemos a los incentivos no económicos los cuales son la flexibilidad de horarios de trabajo, formación para los trabajadores, tiempo dado en días libres e incentivos de servicio.

Según Ruiz (2019) Los incentivos son utilizados por las organizaciones con el fin de que los colaboradores lleven un mejor rendimiento laboral y mejoren la productividad, los incentivos no satisfacen a todos los trabajadores porque cada uno es distinto y por ende serán aceptados de diferente forma por cada uno de ellos. Para Ruiz, se clasifican en incentivos económicos e incentivos no económicos, donde los incentivos económicos se relacionan con el pago monetario, y pueden ser las comisiones, los bonos y el incremento de sueldo, mientras que los no económicos apoyan a mejorar el salario del colaborador y pueden ser la flexibilidad con los horarios de trabajo, comedor, guardería para los hijos, convenios para que los trabajadores continúen estudiando, tickets de restaurante, seguros de vida y el transporte.

No obstante, para Chiavenato (2007) en un mundo competitivo el salario no es suficiente para incentivar a los colaboradores, las empresas deben implementar planes de incentivos para mejorar el contacto en la empresa. Los más importantes incentivos son el plan de bonificación anual, que es el dinero entregado a los colaboradores a fin de año, reparto de acciones de la empresa, la compra de acciones de la empresa, remuneración por competencia, participación de los resultados alcanzados y reparto de utilidades.

Mientras que para Heathfield (2021) los incentivos son objetos de valor entregados a cambio de la acción de un colaborador, el cual puede estimularse, siempre en cuando se le da a elegir el tipo de incentivo, existen cuatro tipos de incentivos, en primer lugar, están los de compensación, donde se incluye el incremento de salario más bonificaciones. Por un lado, están los incentivos de recompensa el cual involucra los elogios, agradecimientos, certificado de logros para los trabajadores, los incentivos de recompensa donde están los regalos por servicio, premios por recomendar a más empleados, y los incentivos por reconocimiento, donde están las fiestas organizadas por la empresa en beneficio de los empleados, eventos con

actividades familiares, fiestas de cumpleaños y actividades deportivas. Según el autor, todos los incentivos que proponen las empresas, son usados con el fin de aumentar la productividad y principalmente para fidelizar a los empleados.

Al mismo tiempo tenemos a Spector (1997) quien manifiesta que la satisfacción laboral son los sentimientos que tienen los colaboradores en relación a su trabajo. Asimismo, Spector menciona que, para evaluar la satisfacción, se debe emplear un enfoque por facetas el cual comprende la evaluación de los salarios, los compañeros, la naturaleza del trabajo, y la organización.

Según Gulbahar (2020) “Es posible definir la satisfacción laboral como la suma de las reacciones emocionales del empleado hacia la organización y el trabajo que realiza. Un empleado con un trabajo que no se ajusta a sus intereses y habilidades puede no estar satisfecho con su trabajo. Debido a la insatisfacción con el trabajo, la percepción de inutilidad, el aburrimiento, la relajación y la tensión en los vínculos vitales también pueden darse”. (p. 5)

También, para Radmahla et al. (2021) La satisfacción en el trabajo abarca el comportamiento y los sentimientos, los cuales están relacionados a una actitud positiva de los empleados frente a su centro de trabajo.

Además, Munchinsky (2011) citado en (Holguín y Contreras 2020) nos dice que la satisfacción laboral es la impresión que tiene un trabajador en relación al bienestar que siente en su empresa cuando realiza su labor. Además, expresa que tiene dos componentes: los factores extrínsecos quienes tienen relación con el entorno de la empresa y los factores intrínsecos que se relacionan con la experiencia adquirida en el trabajo.

Para Robbins (2014) la satisfacción laboral tiene que ver con a las actitudes que tiene un trabajador en su lugar de trabajo. Si un colaborador posee un alto nivel de

satisfacción, tendrá una buena actitud hacia su trabajo, por el contrario, si se siente insatisfecho este mostrará una actitud negativa. En conclusión, si hablamos de las actitudes de un trabajador frente a su empresa, se referirá a su satisfacción laboral.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Según Nicomedes (2018) la investigación básica tiene el fin de ampliar los conocimientos científicos los cuales son originados en un marco teórico y sin la necesidad de que estos terminen siendo producto de una innovación.

El presente estudio fue de tipo básica porque se recopiló datos y en base a ello se comprobó las hipótesis planteadas.

##### **Diseño de investigación**

De acuerdo a Hernández et al. (2014) en el diseño no experimental se estudian las variables en su estado natural y no suelen ser manipuladas con el fin de así conocer las consecuencias en las otras variables propuestas.

Es así que en este estudio el diseño fue no experimental ya que las variables no se manipularon intencionalmente por las autoras.

##### **Enfoque de investigación**

Para sintetizar el enfoque, de acuerdo a los autores Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo tiene la finalidad de crear nuevas medidas tras haber confirmado las teorías propuestas en una investigación. Para ello fue importante utilizar los datos obtenidos y así comprobar las hipótesis.

Por ello, el presente estudio tuvo enfoque cuantitativo porque se juntó información para analizarla estadísticamente.

## **Nivel de investigación**

A través de las investigaciones de nivel correlacional se estimó que la relación de las variables de estudio puede ser dos o más, el cual permitió estimar la correlación que tienen entre ellas mismas. Cabezas et al. (2018), es por ello que el nivel de estudio utilizado fue descriptivo correlacional porque el objetivo general propuesto en la presente investigación fue determinar la relación de la variable incentivo y satisfacción laboral.

### **3.2. Variables y operacionalización**

En la presente investigación las variables son de conceptos abstractos y para medirlas se efectuó la operacionalización.

#### **Variable 1: Incentivo del personal Definición conceptual**

Según Ruiz (2019) Los incentivos son utilizados por las organizaciones con el fin de que los colaboradores tengan un mejor rendimiento laboral y mejoren la productividad. A pesar de que no suelen satisfacer a todos los trabajadores porque cada uno tiene una preferencia diferente y por el simple hecho de que un trabajador es distinto, hace que los incentivos sean aceptados de manera diferente por ellos.

#### **Definición operacional**

Por su naturaleza la variable de incentivo del personal es cualitativa, por esa razón se realizará la operacionalización para medirla de forma cuantitativa, y por ello se considerará la siguiente dimensión.

Según Ruiz (2019) los incentivos laborales están clasificados en económicos y no económicos.

## **Dimensión 1**

Incentivos económicos, el objetivo de este incentivo es atraer y retener a los colaboradores para que aumenten su productividad. Se considerarán como indicadores los bonos y el incremento de sueldo.

Se considerarán como indicadores los bonos y el incremento de sueldo.

## **Dimensión 2**

Incentivos no económicos, los salarios no son suficientes para que los empleados se sientan satisfechos en su centro de trabajo, por tal razón y para el beneficio de ellos es importante que las organizaciones incentiven a los colaboradores haciendo uso de los mismos.

Se considera como indicadores flexibilidad con los horarios de trabajo, convenios para que los trabajadores continúen estudiando, y el transporte

## **Variable 2: Satisfacción laboral Definición conceptual**

La satisfacción laboral es la percepción que tiene un trabajador en relación al bienestar que siente en su empresa cuando realizan sus labores. Además, expresa que tiene dos componentes: los factores extrínsecos quienes tienen relación con el entorno de la empresa y los factores intrínsecos que se relacionan con la experiencia adquirida de los colaboradores en su trabajo. (Holguín y Contreras 2020).

## **Definición operacional**

Por su naturaleza la variable satisfacción laboral es cualitativa, por esa razón se realizará la operacionalización para medirla de forma cuantitativa, y por ello se considerará las siguientes dimensiones:

Según (Holguín y Contreras 2020) la satisfacción laboral puede ser intrínseca y extrínseca.

## **Dimensión 1**

Satisfacción intrínseca, el cual tiene relación al reconocimiento de los trabajadores y el indicador a utilizar es: Reconocimiento del trabajador y responsabilidad.

## **Dimensión 2**

Satisfacción extrínseca, el cual tiene relación con el entorno del trabajo y son: Salario adecuado, políticas de la compañía, oportunidades de crecimiento y seguridad en el trabajo.

## **Escala de medición**

Para la medición se utilizó la escala ordinal tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Para Serrano (2017) la población es un conjunto que puede estar conformado por un grupo de personas o también objetos.

Por otro lado, para Arias (2006) es un conjunto que puede ser finito o infinito que deben de contar con características muy similares para que sean extensivas las conclusiones en una investigación.

Por consiguiente, la población estuvo conformada por los 17 colaboradores de la estación Ayacucho de la Línea 1 del Metro de Lima.

#### **Criterios de inclusión**

Se consideró a los colaboradores de la estación Ayacucho quienes desempeñan sus actividades a nivel de estaciones.

#### **Criterios de exclusión**

Se excluyó al personal de limpieza por desnaturalizar la investigación.

## **Muestra censal**

La muestra censal considera a la totalidad de las unidades de investigación. (Hernández y Duarte 2018).

Por lo cual, se consideró la muestra censal debido a la cantidad manejable de trabajadores. La muestra fue de 17 trabajadores que pertenecen al nivel de estaciones de la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C que brindan servicio para Línea 1 del Metro de Lima.

## **Unidad de análisis**

Se estableció en la unidad de análisis a los colaboradores de la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

De acuerdo a Urbano (2014) las técnicas con procedimientos que crean información válida la cual será usada como dato científico.

Mientras que para García (2004) La encuesta es realizada como interrogante frente a una investigación, el cual permite conocer aspectos importantes en un grupo.

Por lo tanto, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Según Urbano (2014) los instrumentos son herramientas que ayudan al investigador a conseguir información, dichos instrumentos pueden ser formularios de un cuestionario, cámara de video o una guía de información.

Para García (2004) Un cuestionario es aquel que contiene un sistema de preguntas coherentes y ordenadas que son en un lenguaje que es fácil de entender para la persona interrogada, el cuestionario proviene de fuentes primarias y las preguntas son creadas de acuerdo al tema de la encuesta.

Por lo cual el cuestionario fue el instrumento empleado en la presente investigación y las opciones de respuesta tuvieron una escala ordinal.

### **Validez**

El instrumento de este trabajo de investigación fue validado por los jurados expertos de la Universidad César Vallejo.

En relación a ello, según Urbano (2014) los investigadores deben validar las técnicas e instrumentos que emplean en sus investigaciones para que se asegure la validez y confiabilidad de los datos obtenidos en tal investigación.

### **Confiabilidad**

De acuerdo a Ventura (2017) “La confiabilidad es entendida como la propiedad del puntaje que se obtiene de los test, ya que ello denota la varianza y está relacionada al error de medición. Por esta razón se entiende que mientras exista mayor confiabilidad, será menor el error de medida.

Para la medición de la confiabilidad de los instrumentos se trabajó con el Alpha de Cronbach a través del SPSS la misma que se trabajó con la escala ordinal (Ver anexo 3).

### **3.5. Procedimientos**

A causa de la pandemia por el COVID 19, los datos fueron recolectados virtualmente a través de un cuestionario de Google Forms el cual cuenta con dos instrumentos de validación y fue enviado mediante WhatsApp a cada uno de los colaboradores de la empresa, se coordinó con las autoridades de la estación una fecha y hora adecuada para ellos y para realizarlo se solicitó autorización a la empresa (Ver anexo 7).

### **3.6. Método de análisis de datos**

De acuerdo a De la Puente (2018) La estadística descriptiva e inferencial es aquella donde se describen las características de las variables en donde se analizan y se contrastan las hipótesis planteadas.

En la presente investigación, se empleó la metodología estadístico descriptivo e inferencial, ya que se procesó la información, se obtuvo respuestas a las preguntas, y luego de ello se determinó si se aprobaba o no las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación fue realizada tomándose en consideración el Código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo 2020 en base a los principios de beneficencia ya que los investigadores fueron beneficiados al realizar esta investigación. Asimismo, también el principio de confidencialidad y autonomía de los participantes porque en todo momento se respetó la confidencialidad de las personas que participaron del presente trabajo de investigación ya que se llevó a cabo solamente con fines académicos.

También la presente investigación fue basada en los principios éticos universales de la honestidad el cual indica que no hubo manipulación de información, se reflejaron los resultados reales, no se incurrió en el plagio y se han citado las referencias bibliográficas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Según Tamayo y Tamayo (2007) el análisis descriptivo describe un conjunto de características de un conjunto de sujetos o áreas, trabaja sobre las realidades del hecho y se caracteriza por presentarnos una interpretación correcta.

#### VARIABLE INCENTIVO DEL PERSONAL

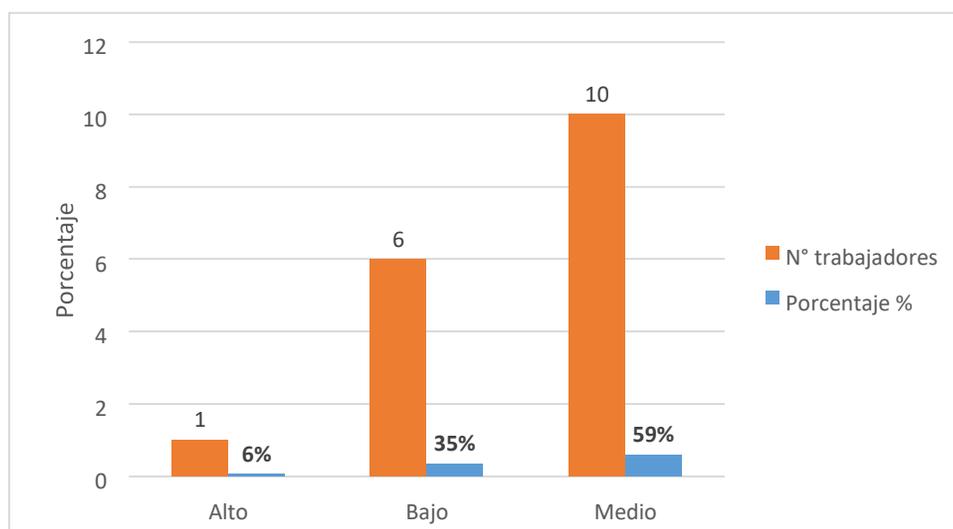
TABLA 1. *Distribución de frecuencia de incentivo del personal.*

Nivel de Incentivo	N° trabajadores	Porcentaje %
Alto	1	6%
Bajo	6	35%
Medio	10	59%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Nota: SPSS v.26

#### FIGURA 1.

*Diagrama de barras de la variable incentivo del personal.*



En la tabla 1 y figura 1, se identifica que el incentivo del personal se encuentra en medio según el 59% de los encuestados. Asimismo, el 35% señaló que es bajo y el 6% indicó que es alto.

### Dimensión incentivos económicos

**TABLA 2.**

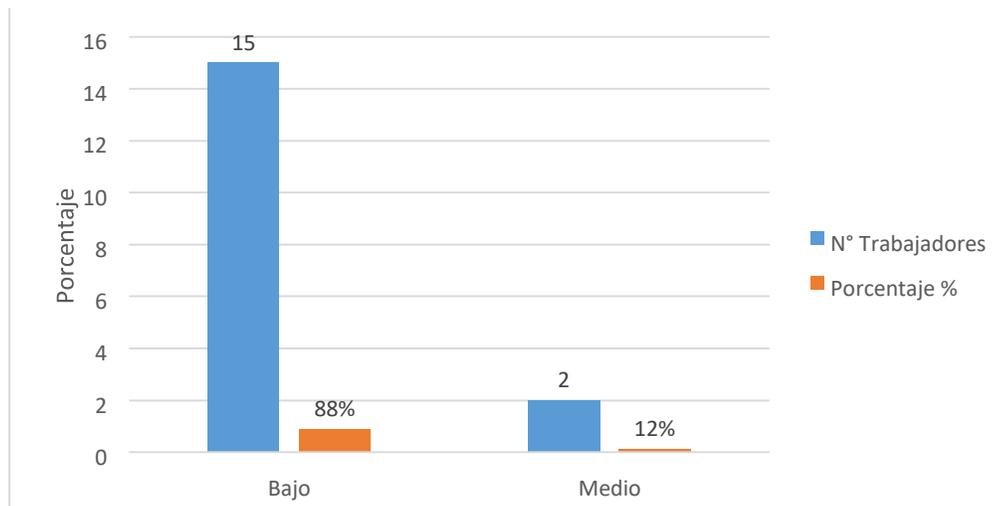
*Distribución de la frecuencia de incentivos económicos.*

Nivel de Incentivos económicos	N° Trabajadores	Porcentaje %
<b>Bajo</b>	15	88%
<b>Medio</b>	2	12%
Total general	<b>17</b>	<b>100%</b>

Nota: SPSS v.26

**FIGURA 2.**

*Diagrama de barras de la dimensión incentivos económicos.*



En la tabla 2 y figura 2, se aprecia que los incentivos económicos son bajos según el 88% de encuestados, por otro lado, para el 12% es medio y para ningún encuestado es alto.

### Dimensión incentivos no económicos

**TABLA 3.**

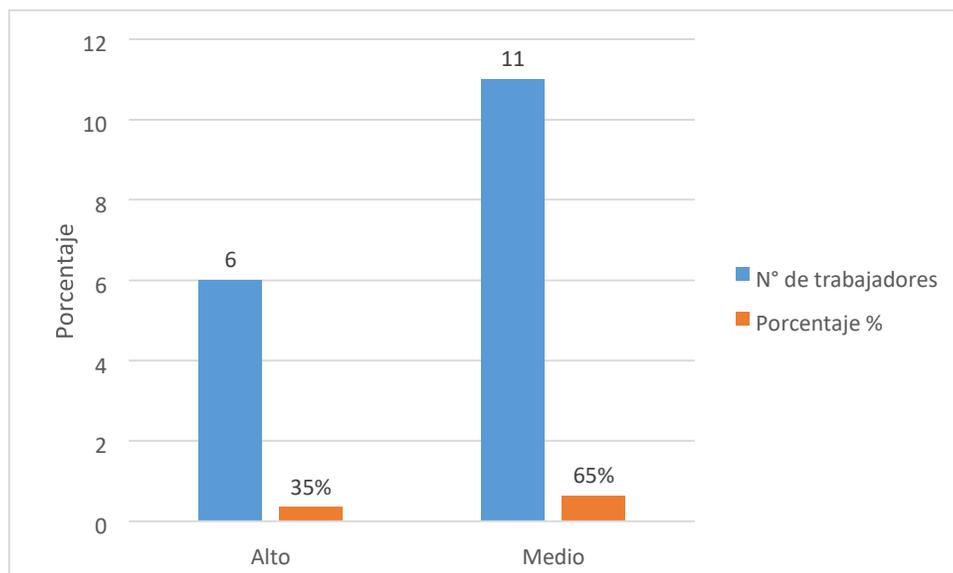
*Distribución de frecuencia de incentivos no económicos*

Nivel de incentivos no económicos	N° de trabajadores	Porcentaje %
<b>Alto</b>	6	35%
<b>Medio</b>	11	65%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Nota: SPSS v.26

**FIGURA 3**

*Diagrama de barras de la dimensión incentivos no económicos.*



En la tabla 3 y figura 3, se puede ver que los incentivos no económicos son regulares para el 65% y para el 35% son buenos.

## VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

**TABLA 4**

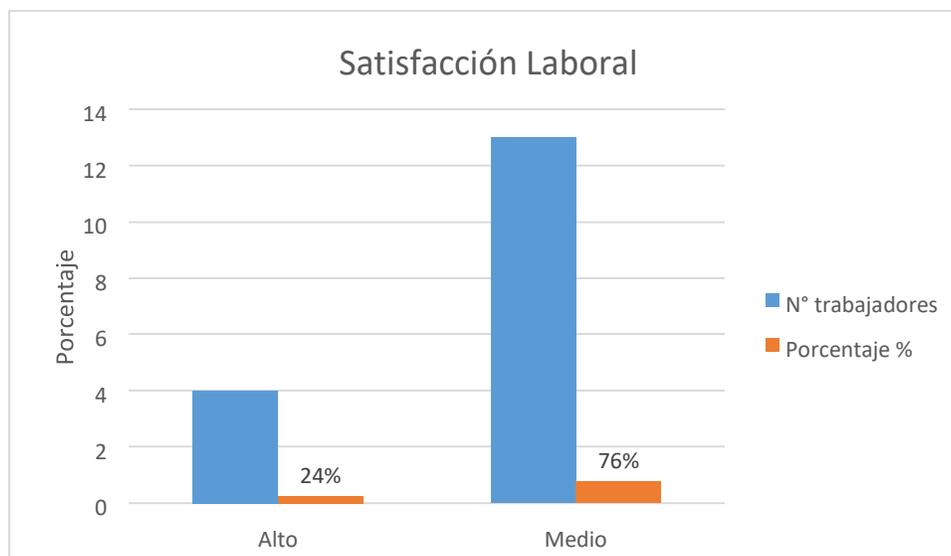
*Distribución de frecuencia de satisfacción laboral*

Nivel de Satisfacción	N° trabajadores	Porcentaje %
<b>Alto</b>	4	24%
<b>Medio</b>	13	76%
Total general	<b>17</b>	<b>100%</b>

Nota: SPSS v. 26

**FIGURA 4**

*Diagrama de barras de la variable satisfacción laboral*



En la tabla 4 y figura 4, se identifica que la satisfacción laboral es medio para el 76% y para el 24% es alto.

## Dimensión satisfacción intrínseca

**TABLA 5**

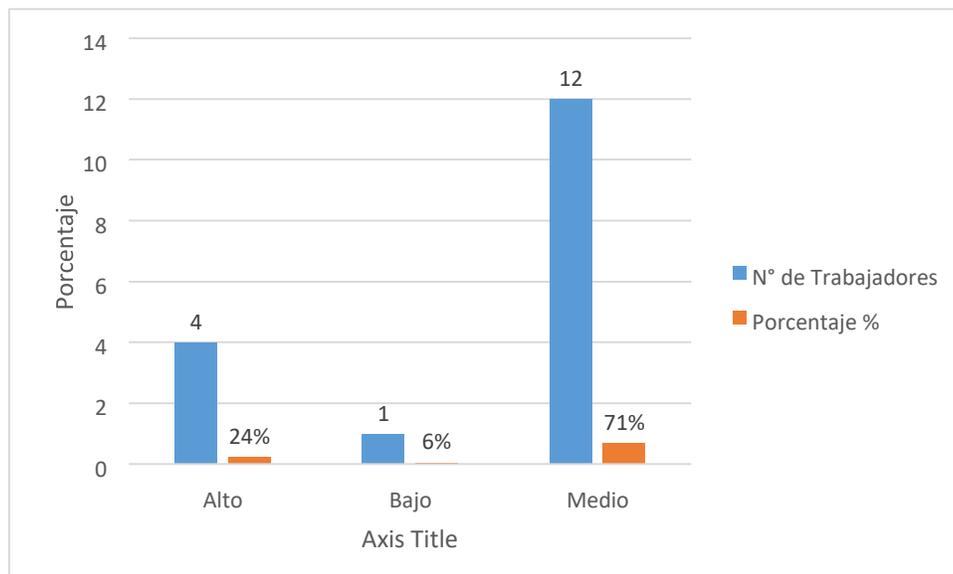
*Distribución de frecuencia de satisfacción intrínseca*

Nivel de Satisfacción Intrínseca	N° de Trabajadores	Porcentaje %
<b>Bueno</b>	4	24%
<b>Malo</b>	1	6%
<b>Regular</b>	12	71%
Total general	<b>17</b>	<b>100%</b>

*Nota: SPSS v.26*

**FIGURA 5.**

*Diagrama de barras de la dimensión satisfacción intrínseca*



En la tabla 5 y figura 5, se evidencia que el 71% indica que la satisfacción intrínseca es regular, el 24% expresa que es buena y para el 6% es mala.

## Dimensión satisfacción extrínseca TABLA 6

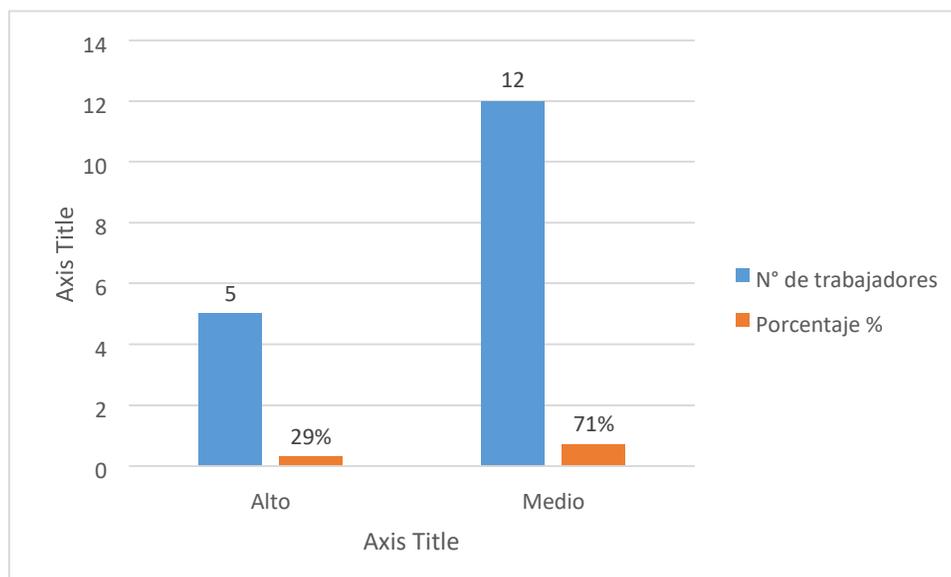
*Distribución de frecuencia de satisfacción extrínseca*

Nivel de satisfacción extrínseca	N° de trabajadores	Porcentaje %
<b>Bueno</b>	5	29%
<b>Regular</b>	12	71%
Total general	<b>17</b>	<b>100%</b>

*Nota: SPSS v.26*

## FIGURA 6

*Diagrama de barras de la dimensión satisfacción extrínseca*



En la tabla 6 y figura 6 se evidencia que el 71% menciona que la satisfacción extrínseca es regular y para el 29% es buena.

## 4.2 Análisis inferencial

Según (Baptista y Collado 2014) El análisis inferencial es un procedimiento que permite llevar a cabo la realización de una prueba de hipótesis en una investigación y además apoya en la estimación de sus parámetros.

**Tabla 7**

*Tabla de coeficiente de correlación Spearman*

<b>VALORES</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>-1.00</b>	Correlación nula perfecta
<b>-0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>-0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>-0.50</b>	Correlación negativa media
<b>-0.25</b>	Correlación negativa débil
<b>-0.10</b>	Correlación negativa muy débil
<b>0.00</b>	No existe correlación alguna entre las variables
<b>+0.10</b>	Correlación positiva muy débil
<b>+0.25</b>	Correlación positiva débil
<b>+0.50</b>	Correlación positiva media
<b>+0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>+0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>+1.00</b>	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández, Fernández y Baptista

De acuerdo a (Baptista y Collado 2014) explica que en la regla de decisión si la Sig. Bilateral es menor igual a 0,05 se debe rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la

hipótesis alterna (H1) , por el contrario si la Sig. es mayor igual a 0,05 se debe aceptar la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis general

**Ho:** No existe relación directa entre los incentivos laborales y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

**H1:** Existe relación directa entre los incentivos laborales y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

### Tabla N 8

*Correlación entre incentivo del personal y satisfacción laboral*

			Incentivo	Satisfacción
<b>Rho de Spearman</b>	Incentivo	Coeficiente de correlación	1,000	,950**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,950**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se describe una sig de  $0,000 \leq 0,05$  de tal manera que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, si existe relación directa entre los incentivos laborales y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. Y, además el coeficiente de correlación fue de 0.950 lo que quiere decir que hay correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica 1:

**Ho:** No existe relación directa entre los incentivos económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

**H1:** Existe relación directa entre los incentivos económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

**Tabla N 9**

*Correlación entre incentivos económicos y satisfacción laboral*

			Incentivos económicos	Satisfacción
<b>Rho de Spearman</b>	Incentivos económicos	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	17	17
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	17	17

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9 la sig es de 0,002 , de tal forma que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, si existe relación directa entre los incentivos económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. Y el coeficiente de correlación fue de 0.705 lo que quiere decir que tiene correlación positiva media.

Prueba de hipótesis específica 2:

**Ho:** No existe relación directa entre los incentivos no económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

**H1:** Existe relación directa entre los incentivos no económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

## Tabla N10

### *Correlación entre incentivos no económicos y satisfacción laboral*

			Satisfacción	Incentivos no económicos
<b>Rho de Spearman</b>	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Incentivos no económicos	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 se refleja una  $\text{sig} = 0,002 \leq 0,05$  de tal manera que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, si existe relación directa entre los incentivos no económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. El coeficiente de correlación fue de 0.834 lo que indica que hay en una correlación positiva muy fuerte.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio se propuso el objetivo general de determinar la relación que existe entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. Para ello se realizó la prueba de hipótesis donde el resultado del sig fue 0;000 y el coeficiente de correlación obtuvo como resultado .950 lo que significa que existe relación directa y una correlación positiva muy fuerte, también se demostró el incentivo del personal es considerado bajo por el 35% de los encuestados, medio para el 59% y el otro 6% indicó que es alto. Por otro lado, la satisfacción laboral fue considerada medio por el 76% de los encuestados y baja por el 24%, de tal manera que el objetivo general queda demostrado.

Los resultados expuestos tienen un parecido con la investigación de Montesinos y Moya (2019) porque estudiaron a una empresa del servicio BackOffice en el distrito de Miraflores del departamento de Lima llamado grupo Romero donde se determinó la relación entre las compensaciones y el desempeño laboral de los colaboradores, para realizar la validación y comprobación de las hipótesis se utilizó el Alpha de Cronbach y el coeficiente de relación de Chi Cuadrado, donde se consiguió como resultado que  $p$  es menor a 0.05, que quiere decir que si hay relación entre las compensaciones y el desempeño de los colaboradores del grupo Romero.

Estos resultados se fundamentan en la teoría de la Teoría de los dos factores creada por Herzberg, en el libro de Chiavenato (2018) la teoría de los dos factores establece que las personas están influenciadas por los factores de higiene y los factores de motivación, donde los factores de higiene involucran las condiciones laborales, sociales, y económicos y cuando estos factores son perfectos evitan la insatisfacción de los colaboradores. Es decir, para Herzberg los factores higiénicos son aquellos que reducirán la insatisfacción de los trabajadores.

También se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación de los incentivos económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa

UNNA transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022 y para conseguir ello, se hizo una prueba de hipótesis donde el resultado del sig fue 0,002 lo que indica la aceptación de la hipótesis alterna, también se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,705 que demuestra correlación positiva considerable. En síntesis, si existe relación entre los incentivos económicos y la satisfacción laboral, en base a ello el 88% de los colaboradores indico que los incentivos económicos eran bajos mientras que el 12% respondió que eran medios.

Estos resultados se asemejan con los de Yap et al. (2019) en su estudio realizado en Malaysia cual objetivo fue determinar la relación del impacto del sistema de compensación en la satisfacción salarial en el área bancaria de Malas, donde se llegó a la conclusión que cuando un trabajador no está satisfecho con el salario y los beneficios que una empresa le brinda, el no permanecerá mucho tiempo ahí y durante el tiempo que labore en la empresa no prestará el mejor servicio a los clientes. Podemos decir que concluimos con los resultados de Yap et al. Ya que los incentivos económicos son importantes en una organización porque si un empleado está feliz con los incentivos económicos de su empresa, este podrá tener un mejor desempeño en la misma y por ende la empresa será más productiva.

En tal sentido Apd (2021) nos indica que los incentivos son un impulso para el trabajador y es considerado como un beneficio el cual podrá ser entregado cuando este alcance una meta propuesta por la empresa, los incentivos económicos tales como la remuneración, comisiones y bonos son aquellos que apoyaran a que los trabajadores tengan un mejor rendimiento cuando se realice una actividad, asimismo apoyan a mejorar el salario del colaborador, y mejoran las condiciones laborales, estos son utilizados por las empresas desde hace mucho tiempo atrás y gracias a ello se a conseguido mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.

Asimismo, con el segundo objetivo específico se buscó determinar la relación entre los incentivos no económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022, se realizó la prueba de hipótesis

y se obtuvo el resultado de 0,000 en la sig con el coeficiente de correlación de .834 lo que nos dice que la hipótesis alterna fue aceptada con un nivel de correlación positiva considerable. También se logró identificar que los incentivos no económicos son expuestos como medio por el 65% del personal y alto por el 35%.

En efecto estos resultados tienen semejanza con la investigación de Andrade (2017) donde el objetivo principal fue determinar la incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral de los gerentes de zona en Ecuador y concluyó que el salario emocional complementa la retribución económica de los colaboradores y satisface sus necesidades, aumentando así el rendimiento de la empresa. Coincidimos con la conclusión de la tesis de Andrade ya que los incentivos no económicos apoyan en el mejoramiento del desempeño de los colaboradores porque ellos también tienen necesidades que no tienen que ver mucho con dinero y ello hará que mejore la productividad en la empresa.

Por otro lado, nos apoyamos en la Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow desarrollada en 1943, la cual refiere la parte importante que tiene el trabajo en la satisfacción de aquellas necesidades. Una persona puede estar motivada mientras aún no alcance ciertos grados de satisfacción en su vida, ya que una necesidad satisfecha no motiva. Molina (2018). Estas necesidades se interpretan en niveles de jerarquía y se respeta una secuencia según sea la importancia de las mismas.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

En cuanto al objetivo general se determinó la relación directa existente entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. También se identificó el coeficiente de correlación con 0.950 y una sig de 0,000.

### **Segunda**

En cuanto al primer objetivo específico se determinó la relación directa existente entre el incentivo económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. También se identificó el coeficiente de correlación con 0.705 y una sig de 0,002.

### **Tercera**

En cuanto al segundo objetivo específico se determinó la relación directa existente entre el incentivo no económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022. También se encontró el coeficiente de correlación con 0.834 y una sig de 0,000.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

De acuerdo a los resultados alcanzados de incentivo del personal y satisfacción laboral, se recomienda al jefe del área de recursos humanos de la empresa UNNA Transporte S.A.C el mejorar el modelo de incentivos laborales ya que es de suma importancia para los trabajadores porque de esta manera favorecerá la satisfacción laboral en la empresa.

### **Segunda**

Asimismo, se sugiere al jefe de RRHH implementar mayores incentivos económicos ya que esto permitirá mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa UNNA Transporte S.A.C. Además, se sugiere considerar los resultados del presente estudio lo cual permitirá conocer a profundidad a sus colaboradores.

### **Tercera**

Por otro lado, el presente estudio recomienda que la empresa UNNA Transporte S.A.C tenga mayor enfoque en la satisfacción laboral ya que esto tiene relación directa con los incentivos que vienen implementando, esto con el fin de mantener a sus colaboradores satisfechos en las labores que vienen desempeñando.

## REFERENCIAS

- Alfonso Calderón, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe banana” de la ciudad de la paz*. [Tesis de grado, Universidad Mayor Pacensis Divi Andre]. CJA.pdf
- Andrade Cabascango, V. (2017) *Incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral en las gerentes de zona de una empresa de venta directa por catálogo de productos cosméticos en Ecuador en el primer semestre 2016* [Tesis de Maestría, Universidad tecnológica Equinoccial de Ecuador]. [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1761\\_2/1/68793\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1761_2/1/68793_1.pdf)
- Apd. (9 de marzo d 2021). Tipos de incentivos laborales y ejemplos de cada tipo. <https://www.apd.es/tipos-de-incentivos-laborales/>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica*. Editorial Episteme.
- Baeza, M. A., Gonzalez, J. A., y Wang, Y. (2018). Job flexibility and job satisfaction among Mexican professionals: a socio-cultural explanation. *Employee Relations*, 40(5), 921-942. <http://dx.doi.org/10.1108/ER-12-2016-0236>
- Barkhuizen, N. E., y Gumede, B. (2021). The relationship between talent management, job satisfaction and voluntary turnover intentions of employees in a selected government institution. *South African Journal of Human Resource Management*, 19(2). <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1396>
- Boada, N. (2019) *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. [www.usil.edu.pe](http://www.usil.edu.pe)
- Bravo, J. (2017) *Los incentivos laborales y su relación en la productividad de la empresa XYGO S.A, distrito de Miraflores, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)
- Castro Molina, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los cuidados*, 22(52), 102-108. <https://doi.org/10.14198/cuid.2018.52.09>

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2018) *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill.
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., y Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Esteban, N. (2018), *Tipos de investigación* (Archivo Pdf). <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-delInvestigacion.pdf> [123]
- El Comercio (2 de setiembre de 2014) *¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420-noticia/>
- Gabriel Ortega, Julio. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina*
- Gulbahar, B. (2020) Investigation of the relationship between perception of supervisor support, perceived school effectiveness, work engagement, job satisfaction and organizational, cynic attitude of teachers. *Participatory educational research*, 7(3), 1-20.
- Heathfield, S. (2021). What Are Employee Incentives at Work?. *The balance careers*. <https://www.thebalancecareers.com/what-areincentives-at-work-1917994>
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). Mc Graw Hill Education.
- Holguin Morales, Yojani, y Contreras Camarena, Carlos. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), e1238. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Lahore, Pakistan. *International Journal of Information Science &*

- Madero Gómez, S. M. y Rodríguez Delgado, Daniela. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, La formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95-107. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441958284007>
- Management*, 19(2), 181–195. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.20088302.2021.19.2.13.1>
- Marin Samanez, H. S., y Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* (Lima) 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Montesinos Riso, L. y Moya Quispe, S. (2019) Impacto de las compensaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de servicios de back office: Caso corporación de Servicios Grupo Romero en el periodo 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [www.upc.edu.pe](http://www.upc.edu.pe)
- Mora J. y Mariscal Z. (2019) Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*
- MURAL, S. (01 de agosto del 2017). Incrementan satisfacción laboral con modelo ELA. <https://www.proquest.com/newspapers/incrementan-satisfacción-laboral-con-modelo-ela/docview/1926429201/se-2?accountid=37408>
- Nicomedes, E. (2008) *Tipos de investigación* [Archivo PDF]. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Nwagwu, W. E. (2020). Determinants of Motivation and Job Satisfaction of Information Technology Artisans in Lagos, Nigeria. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 30(2), 143–163. <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2c28e31b-5a9a-402f-9a7a-b2b56cd906e1%40sdc-v-sessmgr03>
- Ordoñez, H. y Quiroz, V. (2018). *Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca*

- SAC 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]  
www.upn.edu.pe
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pacheco, J. (2019). Qué son los incentivos laborales. *Web y empresas*.  
<https://www.webyempresas.com/que-son-los-incentivoslaborales/>
- Quispe, D. y Rodriguez, D. (2018). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado Cadetran La Paz* [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés].file:///c:/users/51952/downloads/la%20satisfaccio%20laboral%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%20laboral%20de%20los%20conductores%20de%20las%20empresas.pdf
- Ramadhan, N., Rachmansyah, H., Maulana, R., Januar, F. N., y Sinaga, O. (2021) The influence of compensation and communication on job satisfaction of cv Pustaka Garut. *Review of international Geographical education online*, 11(5), 1092-1098. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.105>
- Research Society,8(2),155-156.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-929420170002000908&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-929420170002000908&lng=es&tlng=es)
- Revista Hacedor.* 2(2),  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/981/841>
- Ruiz Mitjana, L. (2019). Incentivos: características, tipos y aplicación en el trabajo. *Psicología y mente*.  
<https://psicologiaymente.com/organizaciones/incentivos>
- Serrano Angulo, J. (2017). Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas. *Aula Magna 2.0*. <https://cuedespyd.hypotheses.org/2353>
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. SAGE Publications, Inc.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica* (4a. Ed.). GUADALAJARA: LIMUSA.

Universidad Cesar Vallejo (2020). *Código de ética en la investigación* [Archivo PDF].

<https://drive.google.com/drive/folders/1vF9MHXi0541L1I7q4TT8pIUAEcScxM>

B

Urbano, C., Yuni, Jose. (2014) *Técnicas para investigar. recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Editorial Brujas

Vargas Flores, A. C. y Vásquez Muñoz, A. (2018). Propuesta de liderazgo según teoría x-y de Mc Gregor para desarrollar la motivación en docentes.

Zaidi, S. A., Rehman, S. U., y Ashiq, M. (2021). Workplace Motivation and Stress on Job Satisfaction of Librarians Working in Public Sector Universities of

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Incentivo del personal	Según Ruiz (2019) Los incentivos son utilizados por las organizaciones con el fin de que los colaboradores tengan un mejor rendimiento laboral y mejoren la productividad. A pesar de que no suelen satisfacer a todos los trabajadores porque cada uno tiene una preferencia diferente y por el simple hecho de que un trabajador es distinto, hace que los incentivos sean aceptados de manera diferente por ellos.	Por su naturaleza la variable incentivos laborales es cualitativa, por esa razón se realizará la operacionalización para medirla de forma cuantitativa, y por ello se considerará las siguientes dimensiones: Incentivos económicos e incentivos no económicos.	-Incentivos económicos  -Incentivos no económicos	-Bonos -Incremento de sueldos  -Flexibilidad de horarios -Convenios para trabajadores - Transporte	Ordinal  5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2= Desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la percepción que tiene un trabajador en relación al bienestar que siente en su empresa cuando realizan sus labores. Además, expresa que tiene dos componentes: los factores extrínsecos quienes tienen relación con el entorno de la empresa y los factores intrínsecos que se relacionan con la experiencia adquirida de los colaboradores en su trabajo. Munchinsky (2011) citado en (Holguín y Contreras 2020)	Por su naturaleza la variable satisfacción laboral es cualitativa, por esa razón se realizará la operacionalización para medirla de forma cuantitativa, y por ello se considerará las siguientes dimensiones: Satisfacción intrínseca y extrínseca.	- Satisfacción intrínseca  - Satisfacción extrínseca	-Reconocimiento del trabajador - Responsabilidad  -Salario adecuado -Políticas de la compañía -Oportunidades de crecimiento - Seguridad en el trabajo	Ordinal  5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2= Desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo



Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
-------------------------------------	-------------------	---	-------------------	----------------------------------

acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	DA	TA
1	La empresa me brinda un bono extra por las actividades realizadas en mi centro de trabajo.					
2	Hay bonos que no tenemos, que deberíamos tener.					
3	La empresa realiza los pagos de los bonos oportunamente.					
4	La empresa incrementa el sueldo de sus colaboradores según el tiempo de servicio.					
5	Me siento satisfecho con mis oportunidades de aumento de sueldo.					
6	Los aumentos de sueldo son pequeños y distanciados entre sí.					
7	Como colaborador me favorecen los horarios establecidos por la empresa.					
8	Cuando requiero de una modificación de horario, la empresa me brinda facilidades para dicho cambio.					
9	Me siento satisfecho con los convenios que tiene la empresa (Educación, diversión, alimentos)					
10	Los convenios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen otras empresas.					
11	La empresa brinda transporte a todos los colaboradores con el fin de salvaguardar su seguridad.					
12	Está satisfecho con el servicio de transporte que brinda la empresa.					
13	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.					
14	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
15	Siento que el trabajo que hago no es apreciado.					
16	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.					
17	Me siento orgulloso de hacer mi trabajo.					
18	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.					
19	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					

### Anexo 3: Evidencias y procedimiento de validez y confiabilidad

#### Validez del instrumento

N°	Expertos	Resultados
1	Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Es aplicable
2	Dr. Carranza Estela Teodoro	Es aplicable
3	Dra. Quispe López Jenny	Es aplicable

#### Coefficiente de alfa de Cronbach y nivel de confiabilidad de los instrumentos

Nivel de confiabilidad de la variable incentivo del personal

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.725	12

Interpretación: El Alpha de Cronbach aplicada al instrumento de incentivo del personal obtuvo un resultado de 0.653, lo cual indica tener una confiabilidad marcada y por lo tanto los resultados obtenidos del instrumento serán confiables.

Nivel de confiabilidad de la variable satisfacción laboral

##### I. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.881	14

Interpretación: El Alpha de Cronbach aplicada al instrumento de satisfacción laboral obtuvo un resultado de 0.881, lo cual indica tener una confiabilidad muy alta y por lo tanto los resultados obtenidos del instrumento serán confiables.

Anexo 4: Autorización de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

..... de octubre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus ..... *Donna Nork*

A través del presente, *Maria Elena Flores Pretto*, identificado (a) con DNI N° *4220573*, representante de la empresa/institución *UNWA Transporte S.A.C.* con el cargo de *Jefe de Estaciones*, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) *Dulce Cristina Huacón Zumbado*  
b) *Teresa Valery Dóvil Vargas*

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada *Impacto del Personal y calificación laboral en la estación Ayuntado*  
Si  No
- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación  
Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
.....  
Firma y Sello  
Nombre y Apellidos *Maria Elena Flores Pretto*  
Cargo *Jefa de Estaciones*

## Anexo 5: Matriz de datos

ConjuntoDatos0.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

18 : P1 Visible: 26 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	5	1	1	1	1	5	3	3	3	3	5	2	4	3	3	3	3	4	
2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	1	5	5	1	4	3	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	
4	2	5	1	1	1	3	6	4	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	
5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
6	1	5	1	1	1	1	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	1	5	1	1	1	5	4	4	4	3	1	4	2	3	3	4	4	4	4	
8	1	5	1	3	2	1	6	4	4	4	1	5	4	3	3	3	3	3	3	
9	1	5	1	1	1	1	5	5	2	2	1	4	4	3	3	3	3	4	4	
10	1	3	1	1	1	1	6	3	2	2	1	4	3	2	4	4	4	4	3	
11	1	5	1	1	1	1	5	3	4	3	1	4	2	2	2	2	2	3	4	
12	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	4	
13	1	5	1	1	2	3	5	4	3	3	1	5	3	4	2	4	2	4	4	
14	1	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	3	3	4	
15	1	5	1	1	1	1	5	5	2	2	1	5	2	2	2	3	3	3	4	
16	1	5	1	1	1	1	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	
17	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

Vista de datos Vista de variables



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	1	0	La empresa m...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	1	0	Hay bonos que...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	1	0	La empresa re...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	1	0	La empresa in...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	1	0	Me siento satis...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	1	0	Los aumentos ...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	1	0	Como colabor...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	1	0	Cuando requie...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	1	0	Me siento satis...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	1	0	Los convenios ...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	1	0	La empresa bri...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	1	0	Está satisfech...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	Existen recom...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	Cuando hago ...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	Siento que el t...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Me gusta hacer...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	Me siento orgu...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	Siento que mi t...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	Siento que me ...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	La empresa pa...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	Las reglas y pr...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	Mis esfuerzos ...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	La empresa of...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	Todos los cola...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	Me siento segu...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	El equipo de tr...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27											

Anexo 6: Matriz de consistencia.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte SAC L1ML, Surco, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación directa entre el incentivo del personal y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Incentivo del personal</p>	<p><b>Dimensión 1.</b></p> <p>Incentivos económicos.</p> <p><b>Dimensión 2.</b></p> <p>Incentivos no económicos.</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo-correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 17 colaboradores que pertenecen al área de estaciones de la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C los cuales brindan servicio para Línea 1.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>(1) ¿Qué relación existe entre el incentivo económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte SAC L1ML Surco, 2022?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>(1) Determinar la relación que existe entre el incentivo económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>(1) Existe relación directa entre los incentivos económicos y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p><b>Dimensión 1.</b></p> <p>Satisfacción intrínseca</p> <p><b>Dimensión 2.</b></p> <p>Satisfacción extrínseca.</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Análisis de datos:</b></p> <p>Descriptivo e inferencial.</p>
<p>(2) ¿Qué relación existe entre el incentivo no económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte SAC L1ML, Surco 2022?</p>	<p>(2) Determinar la relación que existe entre el incentivo no económico y la satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.</p>	<p>(2) Existe relación directa entre los incentivos no económicos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022</p>			



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Incentivo del personal y satisfacción laboral en la estación Ayacucho de la empresa UNNA Transporte S.A.C L1ML, Surco, 2022.

", cuyos autores son DAVILA VARGAS VALERY TERESA, HUACCAN ZAMORA DULCE CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA <b>DNI:</b> 09629458 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 05-07- 2022 00:40:52

Código documento Trilce: TRI - 0320250