



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS - MBA

Programa de Incentivo para incrementar la Motivación laboral de los trabajadores en las  
estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Br. Maricela Monserrate Ronquillo Espinoza (ORCID: 0000-0002-2335-0340)

**ASESOR:**

Mg. Dayron Lugo Denis (ORCID: 0000-0002-3183-5655)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Herramienta Gerencial

PIURA - PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

En mi tesis queda impregnado todo mi esfuerzo y sacrificio por lo tanto se lo dedico a Dios y a mis padres, a mi querida madre Rosita quien, con sus sabios consejos, apoyo moral y sus valores inculcados me ha enseñado a luchar cada día por alcanzar lo anhelado, a mi recordado padre Ramiro quien desde el cielo me acompañó en todos los viajes y se lo orgulloso que está de mi vida profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento primero va dirigido a Dios por la fortaleza y sabiduría que me brinda cada día, a pesar de tantas dificultades que se me han presentado en este trayecto de formación profesional he logrado cumplir mi objetivo.

Agradezco a mi bella madre por su apoyo incondicional y sus oraciones que siempre llegan a mi vida, quien es mi inspiración para superarme y ser mejor persona cada día.

A mis compañeros y amigos del vecino país por el gran recibimiento que me brindaron a través de su sincera amistad, compartiendo alegrías, tristezas y conocimientos. También expreso mis sinceros agradecimientos a mis compañeros de labores por el apoyo brindado.

Inmensa gratitud para mi Tutor Dr. Dayron Lugo por expandir sus conocimientos y consejos, los cuales me han servido como direccionamiento para culminar la tesis y cumplir mis expectativas de superación.

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:30AM del día 18 de diciembre de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "PROGRAMA DE INCENTIVO PARA INCREMENTAR LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA EMPRESA OPEVIAL S.A. 2019", presentada/o por el /la bachiller **RONQUILLO ESPINOZA MARICELA MONSERRATE**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_  
Aprobar por mayoría

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apta para recibir el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA.

PIURA, 18 de diciembre de 2019

MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL  
PRESIDENTE



MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK  
SECRETARIO

MG. IZQUIERDO ESPINOZA JULIO ROBERTO  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, MARICELA MONSERRATE RONQUILLO ESPINOZA, estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios de la escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, identificada con C. I. N° 0922393277, con la tesis titulada: “Programa de incentivo para incrementar la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevia S.A. 2019.”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad “Cesar Vallejo”.

Piura, julio del 2019.



MARICELA MONSERRATE RONQUILLO ESPINOZA

C. I. N° 0922393277

## ÍNDICE

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2. Operacionalización de las variables .....	16
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento.....	22
2.6. Método de análisis de datos.....	22
2.7. Aspectos éticos .....	23
III. RESULTADOS .....	24
IV. DISCUSIÓN .....	32
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	37
VII. PROPUESTA .....	38
REFERENCIAS	
ANEXOS .....	52
Acta de Aprobación de Originalidad .....	71
Pantallazo de Originalidad – Turnitin.....	72
Autorización de Publicación de Tesis.....	73
Versión Final del Trabajo de Investigación .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Población .....	19
<i>Tabla 2</i> Validación por expertos .....	21
<i>Tabla 3</i> Baremo de las variables .....	21
<i>Tabla 4</i> Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach .....	22
<i>Tabla 5</i> Variables .....	24
<i>Tabla 6</i> Dimensión 1: Incentivo monetario.....	25
<i>Tabla 7</i> Dimensión 2: Incentivo no monetario.....	26
<i>Tabla 8</i> Dimensión 3: Motivación Extrínseca.....	27
<i>Tabla 9</i> Dimensión 3: Motivación Intrínseca.....	28
<i>Tabla 10</i> Resultados prueba T Student .....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Variable Programa de incentivo y motivación laboral.....	24
<i>Figura 2</i> Dimensión 1: Incentivo monetario.....	25
<i>Figura 3</i> Dimensión 2: Incentivo no monetario.....	26
<i>Figura 4</i> Dimensión 3: Motivación extrínseca.....	27
<i>Figura 5</i> Dimensión 3: Motivación intrínseca .....	28



## RESUMEN

La presente investigación permite conocer sobre el “Programa de incentivo para incrementar la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019”, misma que tiene la finalidad de dar respuesta a la problemática presentada ¿Cómo contribuir para incrementar la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. Ecuador 2019? Se ha utilizado como metodología de diseño no experimental – Propositivo, la investigación bibliográfica y descriptiva que permitirá analizar fuentes primarias para establecer conceptos, y también acudir a los trabajadores para conocer aspectos importantes mediante la aplicación de las encuestas al personal operativo y entrevistas al personal administrativo. El cuestionario construido con 13 ítems de las dos variables, fue validado por tres expertos, revisada la confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach, para su posterior tabulación y posterior análisis en el programa informático SPSS, con el cual se validó la hipótesis general a través de la prueba T de Student y las hipótesis específicas con la prueba RHO de Spearman. El 52% de los encuestados considera que las variables incentivo y motivación laboral se encuentran en el nivel nunca; el 48% dice que nunca reciben incentivos monetarios, el 30% señala que a veces; por otro lado, el 52% dice que nunca reciben incentivos no monetarios; el 45% de los encuestados señalan que casi nunca reciben motivación intrínseca, el 41% dijo que a veces, por otro lado el 64% señaló que nunca reciben motivación extrínseca. Se concluye en la investigación que el diseño del programa de incentivo permitirá el incremento de la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019.

**Palabras claves:** Incentivo, Motivación, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present investigation allows to know about the “Incentive program to increase the labor motivation of workers in the toll stations of Empresa Opevial S.A. 2019”, which has the purpose of responding to the problem presented How to contribute to increase the labor motivation of workers at the toll stations of Empresa Opevial S.A. Ecuador 2019? It has been used as a methodology of non-experimental design - Proposive, bibliographic and descriptive research that will allow analyzing primary sources to establish concepts, and also turn to workers to learn about important aspects through the application of surveys to operational staff and interviews to administrative staff. The questionnaire constructed with 13 items of the two variables, was validated by three experts, revised the reliability by means of the Cronbach's Alpha test, for its subsequent tabulation and subsequent analysis in the SPSS computer program, with which the general hypothesis was validated through of the Student T test and the specific hypotheses with the Spearman RHO test. 52% of respondents consider that the incentive and work motivation variables are at the level never; 48% say they never receive monetary incentives, 30% say sometimes; on the other hand 52% say they never receive non-monetary incentives; 45% of respondents say they almost never receive intrinsic motivation, 41% said that sometimes, on the other hand, 64% said they never receive extrinsic motivation. It is concluded in the investigation that the design of the incentive program will allow the increase of the labor motivation of the workers in the toll stations of Empresa Opevial S.A. 2019.

**Keywords:** Incentive, Motivation, Job performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los países de Latinoamérica tienen la problemática de bajos niveles de motivación, de forma general en todas las áreas que conforman las organizaciones, por lo que tienen problemas para lograr el cumplimiento de las metas previamente establecidas, sin embargo, en la práctica mayormente las empresas comerciales tienen programas de incentivos que motivan de forma permanente a todos sus colaboradores para tener un mayor desempeño, pese a que existen diferentes teorías de la motivación e investigaciones de varios autores no se llevan a la práctica lo cual provoca que exista un trabajo rutinario, altos niveles de ineficiencia, bajo nivel de compromiso, deficiente trabajo en equipo, entre otros conflictos que afectan el desarrollo y crecimiento de la empresa (Noj, 2015).

La competitividad en un mundo globalizado donde todos buscan mejorar sus niveles de productividad, existen grandes retos para todos los empresarios de establecer modelos de negocios que apliquen programas de motivación que consideren a todos los trabajadores para que tengan un desempeño eficiente, hoy en día la mayor motivación que tienen los trabajadores es cuidar el empleo que tienen porque existen altos niveles de desempleo, sin embargo esto no es suficiente para lograr el más alto desempeño de parte de los trabajadores, por lo que se tiene empleados desmotivados, disminución en la productividad, clima laboral inadecuado, entre otras problemáticas (Castañeda & Julca, 2016).

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) tienen una marcada tendencia de tener baja gestión de incentivos que permitan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en todas las áreas, por lo general, las empresas comerciales tienen rubros dentro de sus presupuestos para incentivar a los vendedores, a quienes se les da jugosas comisiones que motivan al vendedor para que tenga mejores resultados, con lo cual tendrán mayores ingresos y por ende utilidades. La organización es compuesta de muchas personas cada uno con necesidades diferentes, puede ser que mientras unos desean viajar otros desean mejorar sus ingresos económicos para comprar algún bien, es por ello que hay autores que consideran de forma subjetiva (López, 2013).

Los incentivos monetarios que ofrecen ciertas empresas multinivel cumplen un rol muy importante en el desempeño laboral de los agentes vendedores, quienes perciben una realidad

que les lleva a invertir adecuadamente los recursos tanto financieros como su tiempo, para convertir prospectos en ventas y a los consumidores en clientes fidelizados a la marca. Un plan de incentivo bien diseñado se convierte en el motivador que puede lograr que un grupo de trabajadores estén estimulados y comprometidos con la empresa por lo que serán capaces de acelerar el desempeño laboral (Velesmoro, 2017).

La empresa Opevial se dedica a proveer el servicio de la vialidad, una vez que fue concesionada varias vías para que se establezcan estaciones de peaje que viabilizan la recaudación de dineros para su mantenimiento y éstas gocen de buen estado, ya que debido a esto el cliente hace usos de las carreteras, ayudando a elevar el intercambio de productos, la movilización de distintos pueblos y la accesibilidad de los habitantes a las grandes ciudades por esto detallado anteriormente es relevante que los gobiernos en Latinoamérica realicen concesiones viales para que de forma privada manejen los recursos para mantener las vías en buen estado y ofrecer en caso de accidente, emergencia, servicio a la comunidad mediante la atención de médicos, ambulancias y grúas en las carreteras. (Aguilar & Ortiz, 2016).

La empresa Opevial S.A. es representada por el Sr. Abelardo Hidalgo Gerente General, con RUC No. 0992182997001, ubicada en el km. 7.5 vía Durán-Boliche, en la provincia del Guayas; realiza la actividad de recaudación de cobro de peaje por medio de tarifas establecidas para los diferentes tipos de vehículos, considerándose las categorías livianas, buses, pesados, y extrapesados.

Las nuevas tecnologías permiten realizar cambios de mejora con la implementación de un nuevo sistema de cobro, tecnológicos y operacionales, sin embargo, ha carecido de programas de capacitación referentes a la atención y calidad de servicio al cliente, en los últimos años se ha podido observar que el personal que atiende en el área de cabinas se siente desmotivado y no está preparado profesionalmente para brindar una buena atención al usuario, razón por la cual ha ocasionado que los clientes manifiesten constantemente comentarios negativos e incómodos sobre la atención recibida (Gómez, 2011).

Es necesario señalar que las empresas tienen al cliente interno como su mayor activo son más rentables, por esto es necesario brindar las herramientas necesarias al trabajador, además

de capacitaciones permanentes, brindar un buen servicio, en este mundo comercializado y publicitario la mayor parte de la sociedad, por no decir toda, requiere de un servicio de calidad, adquiriendo dicho servicio mediante una transacción financiera es decir intercambio de dinero o con otro medio de pago (Chiavenato, 2010).

En esta investigación se considera el incentivo que se debe realizar a los trabajadores para tener un personal motivado en lo laboral. Considerando que la empresa Opevial S.A. requiere de forma permanente motivar a sus trabajadores para alcanzar un mejor nivel de conocimiento y de procesos ágiles que faciliten el trabajo, además de la cordialidad de los empleados para tener satisfechos a los usuarios de las vías. El presente trabajo comprende el análisis de las variables Incentivos y Motivación Laboral de los trabajadores de las estaciones de peaje de la empresa Opevial S.A. Se lo realiza con el propósito de realizar un programa de incentivo para incrementar la motivación laboral con la que se tendría:

- Mayor motivación en los empleados.
- Trabajo en equipo para cumplir los objetivos organizacionales.
- Involucrar a los Gerentes para el trabajo continuo de los empleados.
- Desarrollo interpersonal e intrapersonal de los empleados.

Se espera con la implementación del programa trabajando con los temas antes mencionados aplicarlo a todos los lugares donde la empresa Opevial S.A. tiene sus operaciones en la provincia del Guayas, con la finalidad de mejorar la atención al cliente y obtener un empleado eficaz, responsable y con calidad humana.

En el contexto internacional se tiene a Castañeda y Julca (2016) en su tesis de maestría con el título: Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. para el año 2016. Con el objetivo general: Definir el impacto que tiene un programa de motivación laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del área de ventas. Aplicando una metodología cuantitativa con el uso del diseño pre experimental, utilizando la técnica de la encuesta dirigida a una población de 12 trabajadores. Teniendo como resultados que el 67% califica como bajo al nivel de motivación actual en la organización, el 58% califica como regular los incentivos recibidos, el 75% señala que tiene buenos beneficios

económicos en su empleo, el 75% señala que las condiciones del trabajo no les permite desempeñarse bien en sus funciones, el 58% considera muy buena su relación con su jefe inmediato, el 75% manifiesta que tiene muy buena relación con sus compañeros de trabajo, el 33% señala que la capacitación recibida les ayuda a mejorar el desempeño laboral. Como conclusión Castañeda y Julca (2016) plantean que la empresa no aplica incentivos directos a los trabajadores, o ellos no lo perciben de tal forma, es necesario que la motivación sea directa a los trabajadores y que tenga relación directa con las necesidades básicas de la jerarquía de la Pirámide de Maslow, el incremento de la motivación incrementa los resultados positivos en todas las áreas de la empresa.

López (2013) en su tesis de maestría con el título: Incentivos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas distribuidoras de pisos cerámicos de la ciudad de Quetzaltenango. Con el objetivo general: Determinar los incentivos que tienen las empresas para crear un programa de incentivos adecuados para los colaboradores. Aplicando una metodología cuantitativa con el uso del diseño no experimental transversal, de tipo descriptiva utilizando la técnica de la encuesta dirigida a una población de 46 trabajadores. Teniendo como resultados que el 54% tiene trabajando en la empresa más de 20 años, al consultar sobre los elementos que le ayudan a mejorar el servicio el 46% dijo que las relaciones interpersonales y el 35% dijo que los incentivos, el 54% manifiesta que sí reciben incentivos laborales, el 56% manifiesta que recibe bonos de canje como incentivos, el 57% le gustaría recibir dinero extra como incentivo, el 93% señala que los incentivos son un factor motivacional para el desempeño laboral. Como conclusiones López (2013) plantea que los trabajadores cuentan con una motivación laboral, la mayoría de los trabajadores consideran que los incentivos no son los que ellos quisieran, no hay un estudio que determine el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores al aplicar un plan de incentivos económicos o de otro tipo.

García (2012) en su tesis de maestría con el título: La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. Con el objetivo: Determinar los niveles de satisfacción de los trabajadores con relación a motivación laboral. Aplicando una metodología no experimental, con el uso del diseño cuantitativo, de tipo descriptivo exploratorio, utilizando la técnica de encuesta dirigida a una población de 20 personas, teniendo como resultados que el 60% considera que consideran que el beneficio económico del trabajo es suficiente, un 80% dice

que les agrada el trabajo, el 65% afirma que no cambiaría su empleo, el 21% manifestó que por una mejor remuneración sí se cambiaría, el 21% por un reducción de la jornada laboral, el 65% señala que tiene buena relación con su jefe, el 80% considera que hay una falta de reconocimiento en la empresa, el 40% considera que tener un sueldo y trabajo estable es muy motivador. Como conclusiones García (2012) plantea que la retribución económica es uno de los aspectos motivacionales más importantes para un trabajador, que permite el alcance de las metas organizacionales, por lo que se concluye que existe la necesidad de contar con un plan de incentivo para los trabajadores.

En el contexto nacional se tiene a Santacruz (2017) en su tesis de maestría con el título: La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Administración zonal Eloy Alfaro. Con el objetivo general: Diseñar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio. Aplicando una metodología descriptiva con el uso del diseño no experimental de tipo documental, utilizando la técnica la encuesta, dirigida a una población de 128 personas. Teniendo como resultados que el 100% señala que nunca ha recibido compensaciones por parte del empleador, el 87% señala que sí existe una buena comunicación entre los jefes y empleados, el 64% señala que a veces el comportamiento de su líder en su desempeño laboral, el 99% señala que el ambiente laboral si es el adecuado, el 98% expresa que nunca ha recibido capacitaciones por parte de la entidad, el 73% señala que la institución a veces se preocupa por su bienestar, el 70% considera que el nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad. Como conclusión Santacruz (2017) plantean que los empleados del Distrito Metropolitano de Quito en la Administración Zonal Eloy Alfaro, tiene niveles bajos de motivación laboral lo cual afecta al rendimiento de los trabajadores, el proceso de evaluación de desempeño se lo hace sólo por cumplir requisitos legales más que por brindarle incentivos a los trabajadores destacados.

Aguilar y Ortiz (2016) en su tesis de maestría con el título: Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro. Con el objetivo general: Determinar la influencia que ejercen los incentivos laborales en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. Aplicando una metodología con enfoque cuantitativo con el uso del diseño exploratorio, de tipo mixta documental y de campo, utilizando la técnica

de la encuesta dirigida a una población de 13 trabajadores. Teniendo como resultados el 92% se encuentra muy de acuerdo con que el buen trato influye en el rendimiento del trabajador, el 42% considera que un buen sueldo permite tener buena motivación, el 67% considera que los jefes deben monitorear de forma permanente el rendimiento de los trabajadores, el 42% expresa que está muy de acuerdo que los empleados mejores pagados son más confiables, el 50% manifiesta que el volumen de ventas debe ser un indicador de incentivos, el 42% señala que los incentivos no económicos mejoran el autoestima de los trabajadores, el 42% expresa que los incentivos pueden ser proporcionados por los trabajadores. Como conclusión Aguilar y Ortiz (2016) plantean que la relación laboral se basa en la confianza que debe haber entre trabajador y empleado, el incentivo no salarial incrementa la productividad laboral con lo cual se tiene mejores niveles de rendimiento laboral, por otro lado la empresa invierte en capacitación de los trabajadores para que mejoren las destrezas y habilidades por lo que se tienen que establecer indicadores de gestión para medir el desempeño de los trabajadores.

Nevárez (2014) en su tesis de maestría con el título: Influencia del Plan de Incentivos no financieros en la motivación del personal de una agencia de publicidad en la ciudad de Guayaquil. Con el objetivo general: Conocer la influencia de la implementación del plan de incentivos no financieros en la motivación del personal. Aplicando una metodología cuantitativa, con el uso del diseño no experimental, de tipo descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta dirigida a una población de 34 empleados. Teniendo como resultados que el 30% considera que el reconocimiento es un elemento motivador, un 30% expresa que designar el empleado del mes favorece el trabajo interno, el 33% considera que debe haber la oportunidad de crecimiento con un ascenso, el 29% señala que el jefe debe socializar con el trabajador, el 32% considera motivador que le celebren el cumpleaños en la oficina, el 35% señala que debe hacerse actividades recreativas, el 38% considera que deben concederse permisos especiales, el 29% señala que la empresa debe vincular a sus trabajadores con actividades de vinculación con la comunidad. Como conclusiones Nevárez (2014) plantea que el incentivo no financiero es importante dentro de una empresa puesto que le proporciona a los trabajadores un elemento motivador adicional que conlleva a la integración de un verdadero trabajo en equipo para el logro de las metas, por lo que es fundamental vincular socialmente a los trabajadores y jefes.



Las teorías relacionadas al tema considerando la variable incentivo se considera que el empleado no solo necesitan un buen salario, también es muy importante la motivación laboral a través de incentivos no financieros para desempeñar mejor sus funciones asignadas, entre los factores importante dentro de una organización es el clima laboral, valorar sus logros, el buen trato, premiarlos con incentivos económicos, o no económicos como es reconocimiento mediante certificados laborales entre otros.

Chiavenato (2012) señala que “las organizaciones, para funcionar dentro de ciertos parámetro, cuentan con un sistema de recompensas (incentivos y alicientes para estimular ciertos tipos de comportamientos deseados) y de sanciones (castigos y penalizaciones – reales o potenciales – para inhibir ciertos tipos de comportamientos indeseables)” (p. 316). Con el fin de lograr ciertos resultados se establecen diferentes tipos de estrategias que permitan mejorar el comportamiento de los individuos que las componen, con lo que se pueden dar beneficios o castigos.

Un incentivo en el contexto laboral es una gratificación que se le da a los trabajadores en reconocimiento por alguna actividad a realizarse o realizada de forma motivacional para el cumplimiento de alguna meta o programa; los incentivos tienen un valor simbólico subjetivo de acuerdo al criterio de cada individuo; el trabajador aporta al desarrollo de la organización con su esfuerzo, tiempo, conocimientos, por los que recibe una remuneración justa, sin embargo, es importante que la empresa considere un plan o programa de incentivos o compensaciones (Werther, 2015).

Un programa de incentivos es el proceso sistemático que permite recompensar a los trabajadores por mejorar su rendimiento laboral dentro de una compañía obteniendo mayor motivación y satisfacción laboral. Chiavenato (2012) señala que en el momento de diseñar un programa de incentivo es aconsejable encontrar la motivación adecuada para obtener mejores resultados en corto tiempo, y que el beneficio sea mutuo es decir para la empresa y el trabajador, de esta forma ambas partes obtendrán mayor satisfacción con eficacia y eficiencia.

En el desarrollo de cada compañía están involucrados ciertos aspectos como revitalización, actualización, activación y renovación de las empresas a través de los recursos técnicos y

humanos, para las organizaciones los elementos más indispensables son la eficiencia y competitividad. En todas las organizaciones tanto públicas como privadas requieren de tres recursos fundamentales básicos: recursos materiales, físico y humanos para alcanzar su objetivo deseado (Aguilar & Ortiz, 2016).

Los incentivos según (Collana, 2017) se consideran: monetarios y no monetarios. Debido a que existen aspectos muy importantes para el trabajador, en unos casos es más importante lo monetario y en otros se considera importante el reconocimiento con premios no monetarios que hacen que las personas sean resaltadas por sus cualidades.

Los incentivos monetarios, económicos o salariales son fundamentales para un plan de incentivos que conlleva a la motivación de los trabajadores de una empresa, considerando aspectos importantes para la toma de decisiones, para la implementación de los incentivos los directivos deben considerar diferentes aspectos fundamentales porque tienen que involucrar a toda la organización al trabajo en equipo, con el fin de que aceleren para tener los resultados deseados, y no como bloqueadores o frenos para evitar que otros puedan crecer dentro de la empresa (Linares, 2017).

Los incentivos no monetarios se los utiliza para expresar diferentes elogios que se pueden expresar a los trabajadores durante un periodo determinado, o por celebrarse ocasiones especiales, se consideran en este grupo a los diversos reconocimientos que se les da a los trabajadores considerando premios, placas, medallas, trofeos, etc.

Chiavenato (2012) considera que las compensaciones se las puede considerar como: directas e indirectas. Aquellas compensaciones directas con las que las organizaciones les dan a sus colaboradores considerando un valor monetario que se ajusta a las políticas de la empresa, se compone del sueldo base, considerado como el pago por el tiempo, esfuerzo y conocimientos que el trabajador aporta a la organización; otro es el sueldo variable que se lo vincula con el rendimiento del trabajador, por lo general, recibe valores adicionales por un buen desempeño por medio de bonos.

Los incentivos informales son aquellos que se establecen para motivar a los trabajadores, es importante que se considere la comunicación como elemento principal para la motivación

de los colaboradores de una organización, y no necesariamente deben ser monetarios, se pueden hacer el reconocimiento de los trabajadores destacados, tarjetas o notas, acuerdos, publicaciones, etc. (Hitt, 2006).

Los incentivos formales tienen una mayor preparación que son planificados dentro de las actividades de la organización, en donde se tiene rubros establecidos que se pueden aplicar trayendo como efectos que es un sistema de incentivos para que cada trabajador los conozca y puedan participar de manera voluntaria (Werther, 2015).

Las compensaciones indirectas son prestaciones que reciben los trabajadores sin recibir el valor monetario en efectivo, considerándose dentro de este grupo los seguros médicos, viajes, organizaciones de eventos que sirven para el beneficio directo del trabajador (Gómez, 2014).

Los bonos son incentivos que el trabajador lo percibe como un pago único que recibe sin que se considere parte de su sueldo, lo cual favorece a la empresa, puesto que no se cuenta como un incremento de sueldo sino que son calculados en función a la motivación que se desea obtener, este tipo de incentivo es muy utilizado por las empresas puesto que no implica un gasto fijo sino que es variable dependiendo de los resultados que se obtienen por el rendimiento laboral de los trabajadores (Pedroza & Camacho, 2015).

Normalmente todas las organizaciones cuentan con su departamento de Talento Humano que es el encargado del reclutamiento, selección, capacitación, seguridad y desarrollo del personal, el mismo departamento es el encargo de velar por las necesidades de sus empleados, por lo que un programa de Incentivos según Gómez (2011) favorece en los siguientes aspectos:

1. Motivación. - Implementar un plan de incentivos genera una motivación extra a sus empleados, cumpliendo determinadas metas y retos que les permitirá obtener una gamificación de premios y obtendremos como resultados mejorará su motivación y productividad que serán beneficios tanto para la empresa y el trabajador.

2. Evaluación de desempeño.- El programa de incentivos permitirá conocer rendimientos de los empleados y el cumplimiento de sus objetivos y así los trabajadores se sentirán más motivados y muestrearán su eficiencia.
3. Detección de los futuros responsables de departamentos. - Se relaciona con lo anterior y descubrirá el talento que hay dentro de la empresa.
4. Retención de talentos.- Detectar talentos y a la vez gratificar los méritos.
5. El coste se compensa con resultados y beneficios.- Se asocia al cumplimiento de objetivos, con un buen programa de incentivos generará más beneficios y satisfacción que coste.
6. Potencia del trabajo en equipo.- Diseñar el plan con objetivos de equipo se obtendrá el máximo rendimiento de equipo y departamentos y se mejorará el clima laboral.

Los incentivos son una parte fundamental de la motivación a los trabajadores de una organización, se constituye como una de las alternativas que se pueden manejar para tener un mejor desempeño de los trabajadores durante un tiempo, mejorando con ello los niveles de productividad que pueden aportar para el cumplimiento de las metas propuestas que beneficien a la empresa, estableciendo un tipo de relación ganar – ganar con el colaborador.

La motivación según (García V. , 2012) “es dar o tener un motivo para la acción, conseguir que una persona haga lo que le corresponde hacer por ella misma, sin esperar una recompensa de terceras personas” (p. 44). Es la forma como se utiliza el incentivo para que se realice alguna labor o se cumpla alguna meta previamente trazada, en el sentido general la motivación es aquella energía que impulsa para la realización de algo con resultados positivos.

El psicólogo Maslow señala sobre la motivación en su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, que el hombre tiene ciertas categorías o escaleras que debe ir cubriendo, y considera en primer lugar o como la base de la pirámide a las necesidades humanas básicas, considerándose como tal la comida, vivienda, ropa, salud; en el segundo lugar expone las de seguridad que brinda la estabilidad laboral; en el tercer lugar considera las necesidades de pertenencia a grupos sociales y afectivos; en el cuarto lugar las necesidades de Autoestima, considerándose en este grupo los reconocimientos; y en la cima se encuentran las necesidades de autorrealización (Chiavenato I. , 2012).

Manú (2016) señala que actualmente en la vida diaria se presentan ciertos incentivos de diferente dimensión y esto nos conlleva a seguir adelante con mejor predisposición. Se la considera como un conjunto de fuerzas impulsadoras que se originan dentro de un individuo. Por otro lado, las teorías relacionadas con la motivación laboral es uno de los principales incentivos para mejorar su buen desempeño. Diferentes estudios han determinado que la motivación laboral es el factor clave para conseguir mejor productividad, se ha demostrado que una persona motivada trabaja con mayor frenesí y se esfuerza más por lograr todos sus objetivos y los de la empresa, obteniendo una satisfacción personal que hace que cada día se desempeñe mejor en su área o lugar de trabajo.

La motivación laboral tiene que ser constante y el principal objetivo de las empresas consiste en conservar a los empleados en dichas instituciones con una actitud positiva demostrando mayor rendimiento a través de mejor productividad de esta forma la empresa crecerá manteniendo una satisfacción de su capital humano reconociendo su desempeño laboral por medio de incentivos. Uno de los principales requisitos para mantener la motivación laboral es la dignidad, respeto, meritocracia, capacitación continua, dialogo, la retroalimentación constante, el buen ejemplo de los líderes y los salarios emocionales.

La motivación tiene diferentes formas de clasificarla, en el presente trabajo se plantea la que hizo (Mosquera, 2018) en donde expresa que existe la motivación: intrínseca y extrínseca. La motivación intrínseca se da cuando el individuo tiene necesidades internas muy personales, que lo llevan a destacarse por una motivación individualista que busca superarse. La motivación extrínseca se centra en aquellas causas que son externas a la persona considerándose lo que puede darse en el grupo de recompensa y castigo al individuo por alguna acción realizada.

La evaluación de desempeño es un proceso que permite medir el rendimiento de los trabajadores durante un tiempo determinado, esto conlleva a que se establezcan indicadores de gestión que son diseñados en función de las metas de las empresas, considerando las actividades que se deben cumplir por parte de los trabajadores; lo cual ayuda a cuantificar o valorar el desempeño que han tenido los diferentes departamentos y los colaboradores de cada uno de ellos, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Torres, 2016).

Hoy en día en las empresas se considera fundamental la necesidad de tener al personal altamente motivado, por lo que se plantea algunas interrogantes que pueden dirigir los diferentes enfoques que se tienen sobre la motivación laboral estableciendo como formulación del problema: ¿Cómo contribuir para incrementar la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. Ecuador 2019?

Por lo anteriormente expuesto se consideran las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es el nivel de conocimiento de las teorías sobre la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019?

¿Cómo se aplican los incentivos para el incremento de la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019?

¿Cuál es la situación actual de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019?

La investigación se justifica considerando que en la actualidad a nivel mundial las perspectivas de los trabajadores se resumen a la motivación e incentivo que esperan por parte de sus patronos, pautas que obligan a los mismo a reflexionar, decidir y establecer diálogos de autoestima para los trabajadores, las empresas en el continente Asiático se encaminan a la motivación por recompensa, galardonando a sus obreros o empleados por su arduo cumplimiento en las organizaciones de atención al cliente.

En Ecuador las empresas están carentes de estos programas que incentiven el proceso laboral en sus trabajadores por esta razón existe desmotivación y desinterés por parte de los empleados en mejorar las ventas, proveer un buen servicio y realizar estrategias que mejore atención al cliente, las empresas deben hacer de sus clientes su mejor elección y preferir sus gustos y requerimientos, si esto se logra las empresas del Ecuador estarían en un mejor sitio en América, todo depende de los programas que se incursionen en el aspecto de motivación laboral para ayudar a sus empleados a mejorar cada día en todos los aspectos.

La hipótesis permite plantear una supuesta idea sobre lo que rige la investigación, por lo cual se plantea la hipótesis de trabajo y la hipótesis nula considerando dos escenarios uno positivo y uno negativo.

**Hi:** El diseño de un programa de incentivo contribuirá a incrementar la motivación laboral en los trabajadores de Peaje de la empresa Opevial S.A. 2019.

**Ho:** El diseño de un programa de incentivo no contribuirá a incrementar la motivación laboral en los trabajadores de Peaje de la empresa Opevial S.A. 2019.

De forma específica es importante conocer los supuestos que pueden direccionar la investigación, para tener una idea básica de la problemática presentada:

**H1:** El establecimiento de un marco referencial a partir de las teorías sobre la motivación laboral permitirá el incremento del conocimiento de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

**Ho1:** El establecimiento de un marco referencial a partir de las teorías sobre la motivación laboral no permitirá el incremento del conocimiento de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

**H2:** Los incentivos aplicados permiten el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

**Ho2:** Los incentivos aplicados no permiten el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

**H3:** La situación actual es muy buena sobre la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

**Ho3:** La situación actual es mala sobre la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

Esta investigación tiene como objetivo general Diseñar un programa de incentivo para el incremento de la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019. Lo cual direcciona la investigación orientándola a los empleados para tener sus criterios personales y realizar la propuesta para tener los resultados deseados.

Como objetivos específicos se tiene:

Establecer un marco referencial a partir de las teorías sobre la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

Analizar los incentivos aplicados para el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

Identificar la situación actual sobre la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019.

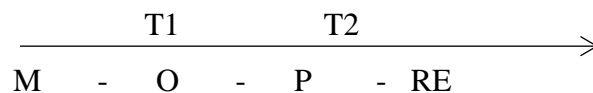


## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Para la validez de la investigación es necesario contar con una metodología que permita dar cierto grado de confiabilidad, por lo que es importante considerar el diseño de la investigación que es de estructura: No experimental-Propositivo. Que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012) No experimental: La formulación de la hipótesis se la desarrollará mediante métodos lógicos y la valoración crítica de los expertos. Propositiva: La culminación del trabajo de investigación permite generar una propuesta como solución del problema evidenciado.

Diagrama del diseño no Experimental Propositivo.



Dónde:

M: Corresponde a la muestra que se observa: cajeros, choferes, médicos. (Y)

O: Es la observación a ser desarrolla en la muestra: Motivación Laboral (Y)

P: Representa la propuesta de especialidad: Programa de Incentivos.

T<sub>1</sub>: Tiempo inicial de la medición con la información actual.

T<sub>2</sub>: Tiempo de proyección por el periodo que tardara la ejecución de la propuesta P.

RE: Resultados Estimados o proyección de los datos que se generaran durante la implementación de la propuesta solución.

La investigación es de tipo bibliográfica y descriptiva; por cuanto se recurre a fuentes primarias de la investigación primaria, de donde se extraen principales ideas y criterios de autores nacionales y extranjeros sobre los programas de incentivos y la motivación laboral, con el propósito de establecer un marco teórico propio. Se utiliza la investigación descriptiva por cuanto se realiza el análisis estadístico descriptivo para la validación de la hipótesis de trabajo, que permita tener una idea clara de la validez del estudio (Niño, 2013).

## 2.2 Operacionalización de las variables

- **Variable Independiente:** Programa de Incentivo

Chiavenato (2012) señala que “las organizaciones, para funcionar dentro de ciertos parámetros, cuentan con un sistema de recompensas (incentivos y alicientes para estimular ciertos tipos de comportamientos deseados) y de sanciones (castigos y penalizaciones – reales o potenciales – para inhibir ciertos tipos de comportamientos indeseables)” (p. 316).

- **Variable dependiente:** La motivación Laboral

Hitt (2006) expresa que “la motivación se define como un conjunto de fuerzas que impulsan, dirigen y mantienen cierta conducta” (p. 412).

## Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Variable independiente: Programa de incentivo	Chiavenato (2012) señala que “las organizaciones, para funcionar dentro de ciertos parámetros, cuentan con un sistema de recompensas (incentivos y alicientes para estimular ciertos tipos de comportamientos deseados) y de sanciones (castigos y penalizaciones – reales o potenciales – para inhibir ciertos tipos de comportamientos indeseables)” (p. 316).	Los incentivos dinamizan la relación laboral ya que motivan a los colaboradores y estos buscan esforzarse por los reconocimientos.	Monetarios  No monetarios	Nivel de reconocimiento económico  Tipos de incentivos económicos  Novación de préstamos empresariales  Tipos de reconocimientos  Nivel de comprensión de las necesidades  Crecimiento personal	Cuestionario	Nominal

Fuente: Elaboración propia



### 2.3 Población, muestra y muestreo

La población comprende al grupo de seres humanos que viven en un área o espacio geográfico determinado, y está determinada por los individuos que son parte fundamental de la investigación (Arias, 2013). La Población está determinada por los colaboradores de las estaciones de peaje de la Empresa Opevia S.A. que suman un total de 50 personas, mismos que han sido identificados según su responsabilidad laboral, debido a que se tiene que recoger el criterio de todos los involucrados.

Tabla 1 Población

Detalle	SEXO		Personas
	M	F	
Jefe operativo	2	1	3
Supervisores	1	2	3
Cajeros	13	21	34
Choferes	4	0	4
Médicos	1	1	2
Personal de mantenimiento	4		
<b>Total</b>	25	25	50

Fuente: Elaboración propia

La muestra según Niño (2013) “es un subconjunto o parte del universo o población en que llevará a cabo la investigación” (p. 83). Es un fragmento de todos los involucrados cuando la población es numerosa, para lo cual se aplica una fórmula muestral; sin embargo, cuando es una población pequeña, menor a 50 personas, se procede a realizar un censo que según Arias (2013) es “cuando la población es pequeña y se puede llegar a todos los elementos de forma general” (p. 36). En el presente estudio para la entrevista se considera a personal administrativo (6 personas) y para la encuesta se involucra al personal operativo (44 personas).

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Las técnicas utilizadas para recolectar los datos de esta problemática son: la encuesta y la entrevista, se las realiza con el propósito de extraer información de los involucrados que ayudan a comprender la situación problemática del momento para tener un criterio claro para la toma de decisiones con relación al plan de incentivos a aplicar y la motivación laboral para los trabajadores de la empresa.

La encuesta que según Bernal (2012) es una técnica con la cual se acude al lugar de los hechos por medio de la utilización de un cuestionario con preguntas cerradas para obtener la información primaria de los involucrados en una problemática, que posteriormente se tabula para obtener los datos cuantitativos que permiten analizar el problema que se ha presentado en la empresa Opevial S.A.

La entrevista según Arias (2013) es aplicada por medio de preguntas abiertas que permiten al investigado expresar con sus palabras sus respuestas, en la que se consideran como parte fundamental a las autoridades de la entidad que se estudia, para conocer de forma más amplia ciertas situaciones problemáticas presentadas.

Para la recolección de datos Hernandez, Fernandez, & Baptista (2012) señala que el instrumento más utilizado para la encuesta es el cuestionario que se lo construye con 13 ítems con opciones de respuestas múltiples realizados bajo escala tipo Likert, se tienen 5 tipos de respuestas donde el 5 es siempre, el 4 es casi siempre, el 3 es a veces, el 2 es casi nunca, y el 1 es nunca; Se utiliza este instrumento con el fin de valorar de forma cuantitativa el nivel de la motivación laboral de los trabajadores de la estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. (Anexo 1)

Para la entrevista se aplica la ficha con 10 preguntas abiertas que dirigen el dialogo con el personal administrativo de la empresa Opevial S.A., con el propósito de conocer aspectos relevantes sobre la motivación laboral que se aplica desde la administración general de la empresa. (Anexo 6). Los criterios de validez para el cuestionario que permite confiar en los datos que se recolectarán, cuya información obtenida servirá para validar las hipótesis y la toma de decisiones. La validez del instrumento se realizó considerando el uso del método juicio de expertos, donde se consultó a 3 expertos que revisaron la información bibliográfica

de las variables y dimensiones, luego diseñaron el protocolo de evaluación que permite la revisión de los instrumentos, considerando la relación que tiene entre la variable y la dimensión, luego la dimensión y el indicador, y después entre el indicador y el ítems, por último el ítems y con la opción de respuesta, determinando que el cuestionario es aplicable. (Anexo 3)

La confiabilidad que se tiene en la prueba piloto que se realizó al instrumento para la encuesta, obteniendo los resultados de los criterios de tres expertos. (Anexo 2)

*Tabla 2* Validación por expertos

<b>N°</b>	<b>Datos del experto</b>	<b>Nivel de validez</b>
<b>01</b>	Esther María Vásquez Merchán	Muy bueno
<b>02</b>	Nadia Ysseglio Castro	Muy bueno
<b>03</b>	Norman León Nivelá	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

Se realizó una escala de medición que considera las Variables y Dimensiones, este baremo se lo elaboró estimando los intervalos a las dimensiones y variables.

*Tabla 3* Baremo de las variables

<b>Cuantitativo</b>					
<b>Cualitativo</b>	<b>General</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>
Siempre	87-100	88-100	88-100	88-100	88-100
Casi siempre	70-86	76-87	76-87	76-87	76-87
A veces	53-69	63-75	63-75	63-75	63-75
Casi nunca	36-52	51-62	51-62	51-62	51-62
Nunca	<35	<50	<50	<50	<50

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del instrumento con la finalidad de conocer los niveles de confiabilidad según la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach considerando una prueba piloto que se ejecutó con 10 personas y los 13 ítems, lo que permite determinar la confiabilidad del instrumento, aplicando el programa informático SPSS v23.

Tabla 4 Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach

VARIABLES	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ÍTEMS
Programa de incentivo y motivación laboral	0.963	13

Fuente: Elaboración propia

## 2.5 Procedimiento

- Como primer paso, se envía una comunicación a la empresa Opevial S.A., solicitando autorización para la prueba piloto y para la aplicación del cuestionario.
- Se diseña el cuestionario para la encuesta y una guía de preguntas para la entrevista.
- La encuesta se la aplica en 8 minutos, y la entrevista en 10 minutos.
- La entrevista se la ejecuta con los 6 trabajadores administrativos.
- La encuesta se la realiza a los 44 trabajadores operativos de la empresa Opevial S.A.
- Se ingresan los datos en el programa Microsoft Excel, para posteriormente analizarlos en SPSS v23.
- Los datos de la entrevista se los ingresa en el programa Microsoft Word, con un análisis de cada respuesta.
- Una vez obtenido los resultados de la estadística descriptiva del programa SPSS v23, se procede a registrar los datos de la prueba del Coeficiente de Spearman.
- Se realiza la discusión de los resultados que se hayan obtenido.

## 2.6 Método de análisis de datos

La información que se obtiene se la recoge en el físico, para luego ingresar los datos en el programa Microsoft Excel 2010, para luego hacer el ingreso al programa estadístico IBM SPSS v23, para la realización del análisis estadístico descriptivo e inferencial, los datos de Excel permiten mostrar los resultados en tablas y figuras de pastel, con los datos de cada pregunta, para luego trasladarlos al programa Microsoft Word 2010 donde se redacta el informe final. Con el uso del programa informático SPSS de IBM se comprobará la hipótesis utilizando el coeficiente de Spearman y la prueba estadística T de Student.



## **2.7 Aspectos éticos**

Los criterios éticos que deben ser considerados dentro de una investigación son: el consentimiento informado de los participantes para lo cual se les informa previa a su participación, la confidencialidad de los resultados considerando que no se registran los nombres en las encuestas, el respeto a los resultados y publicarlos sin manipularlos por lo que se tabulan tal cual se los obtuvo , y el respeto del derecho de autor para lo cual se toma como referencia para las citas las Normas APA., sexta edición en inglés y tercera edición en español, teniendo de esta forma la seguridad de que el proceso investigativo cumple con aspectos éticos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 3 Variables

Nivel de calificación	Variables	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Siempre (87-100)	0	0%
Casi siempre (70-86)	4	9%
A veces (53-69)	16	36%
Casi nunca (36-52)	23	52%
Nunca (<35)	1	2%
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia

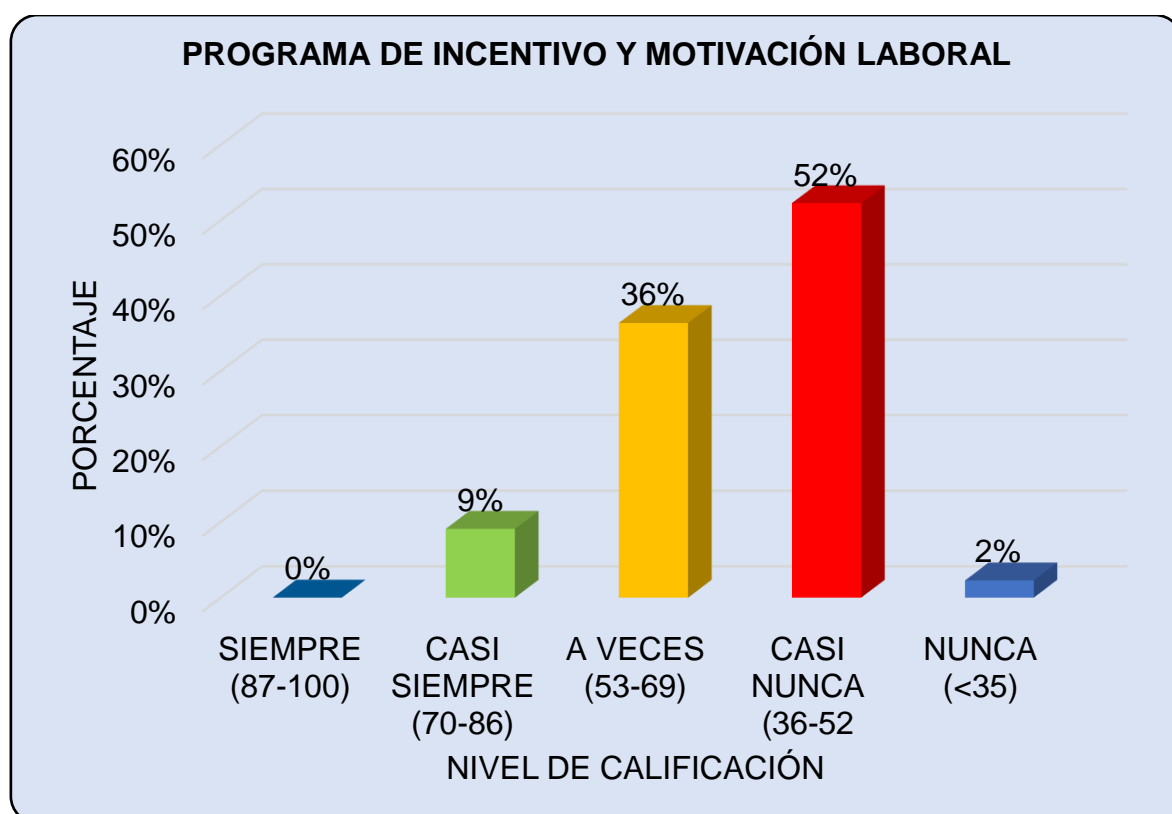


Figura 1 Variable Programa de incentivo y motivación laboral

### Interpretación:

De acuerdo con la información de la tabla 5 y figura 1, el 52% de los encuestados expresa que la variable programa de incentivo y motivación laboral es del nivel casi nunca, un 36% manifiesta que a veces, y el 9% afirma que casi siempre.

Tabla 4 Dimensión 1: Incentivo monetario

Nivel de calificación	Incentivo monetario	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Siempre (88-100)	4	9%
Casi siempre (76-87)	6	14%
A veces (63-75)	13	30%
Casi nunca (51-62)	21	48%
Nunca (<50)	0	0%
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia

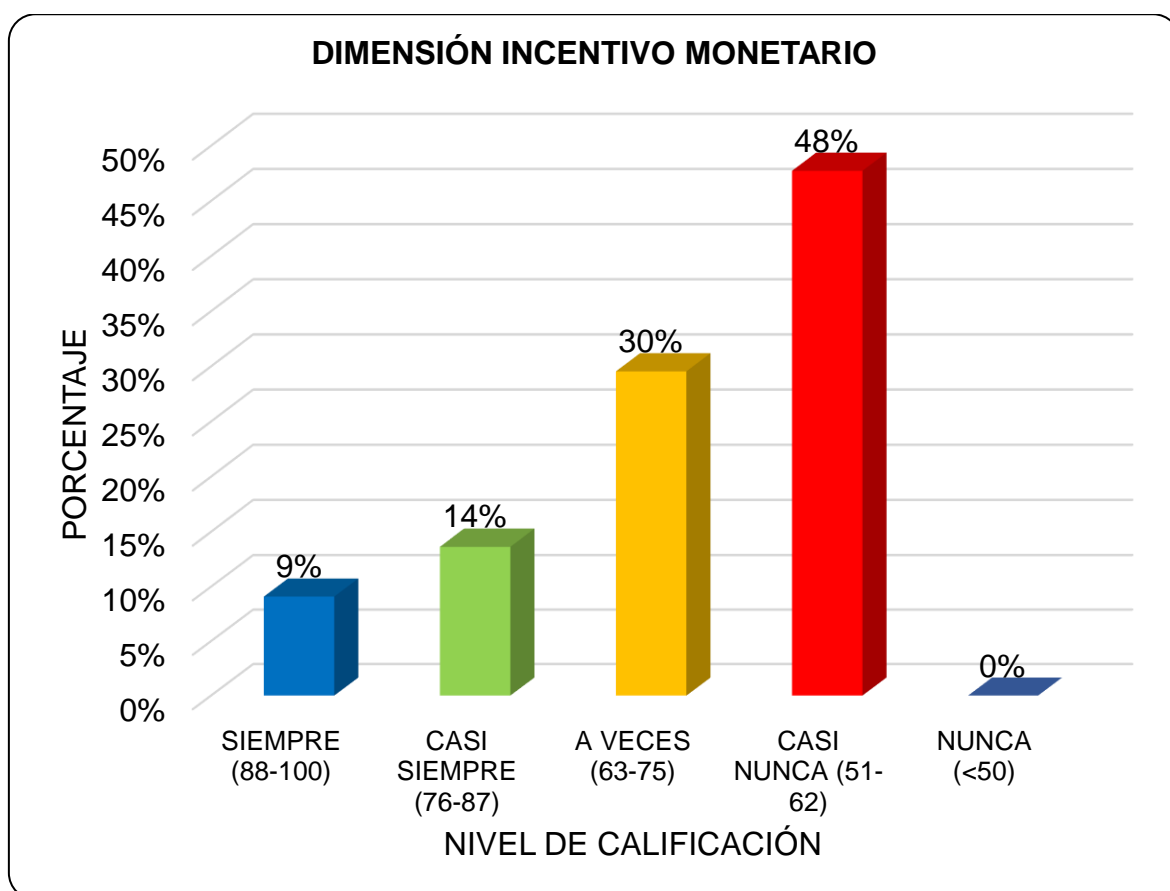


Figura 2 Dimensión 1: Incentivo monetario

### Interpretación:

De acuerdo con la información de la tabla 6 y figura 2, el 48% de los encuestados expresa que la dimensión incentivo monetario es del nivel casi nunca, un 30% manifiesta que a veces, el 14% dice que casi siempre y el % afirma que siempre.

Tabla 5 Dimensión 2: Incentivo no monetario

Nivel de calificación	Incentivo no monetario	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Siempre (88-100)	4	9%
Casi siempre (76-87)	8	18%
A veces (63-75)	8	18%
Casi nunca (51-62)	23	52%
Nunca (<50)	1	2%
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia

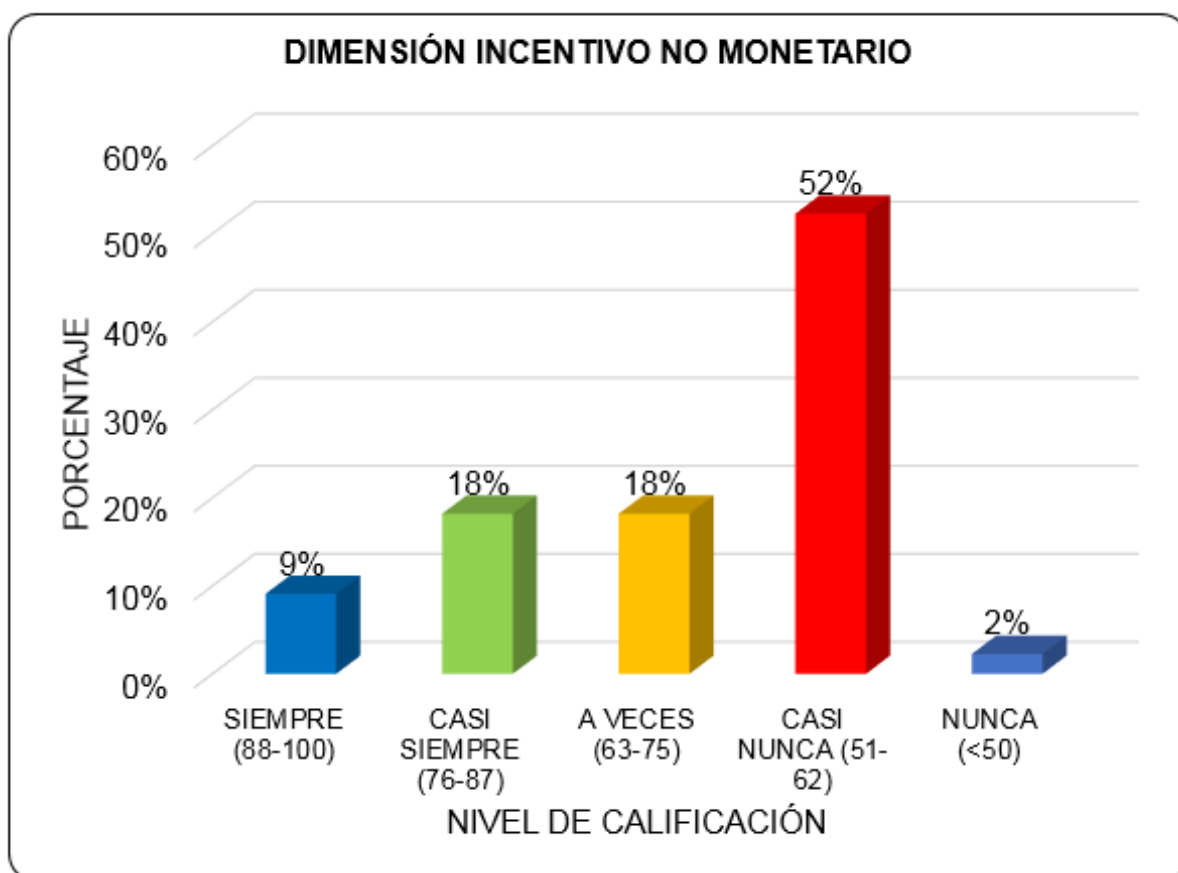


Figura 3 Dimensión 2: Incentivo no monetario

### Interpretación:

De acuerdo con la información de la tabla 7 y figura 3, el 52% de los encuestados expresa que la dimensión incentivo no monetario es del nivel casi nunca, un 18% manifiesta que casi siempre, el 18% dice que a veces y el 9% afirma que siempre.

Tabla 6 Dimensión 3: Motivación Extrínseca

Nivel de calificación	Motivación Extrínseca	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Siempre (88-100)	6	14%
Casi siempre (76-87)	0	0%
A veces (63-75)	18	40.91%
Casi nunca (51-62)	20	45.46%
Nunca (<50)	0	0%
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia

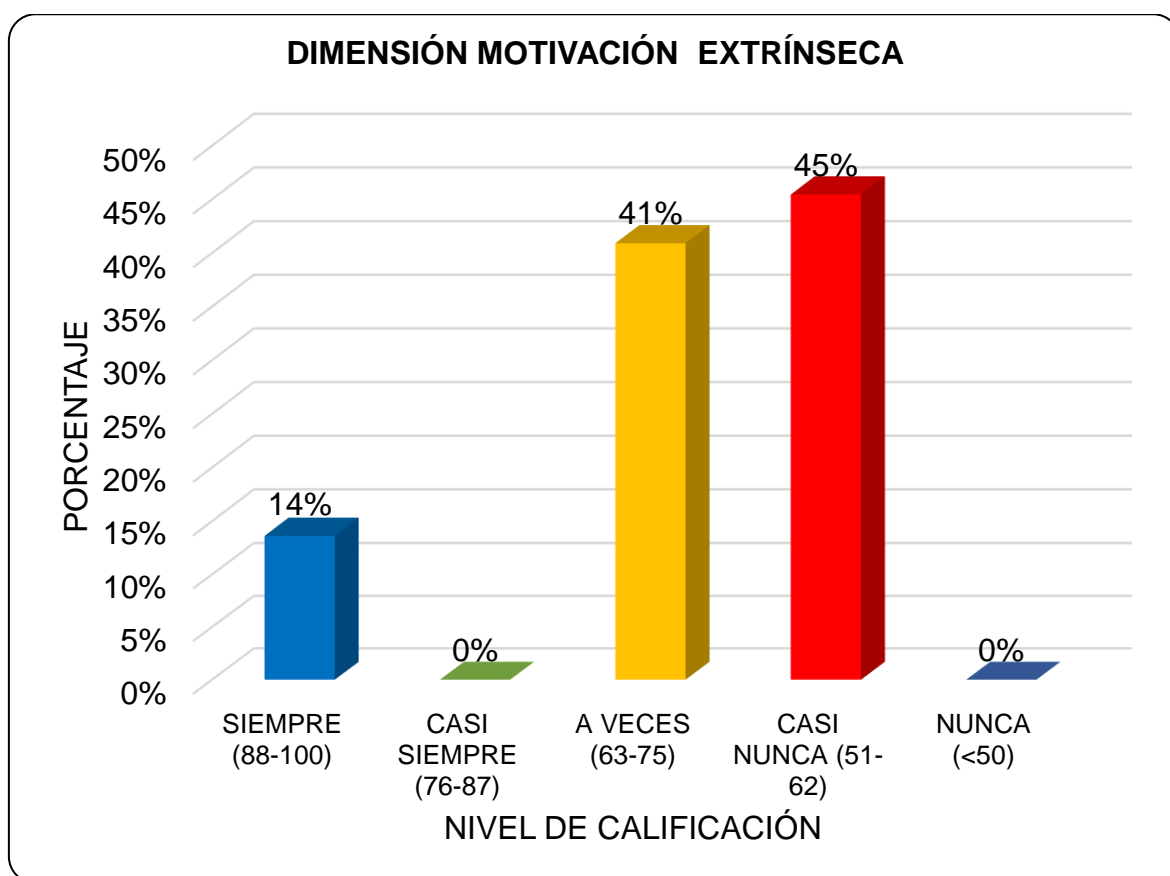


Figura 4 Dimensión 3: Motivación extrínseca

### Interpretación:

De acuerdo con la información de la tabla 8 y figura 4, el 45% de los encuestados expresa que la dimensión motivación extrínseca es del nivel casi nunca, un 41% manifiesta que a veces, y el 14% dice que siempre.

Tabla 7 Dimensión 3: Motivación Intrínseca

Nivel de calificación	Motivación Intrínseca	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Siempre (88-100)	2	5%
Casi siempre (76-87)	1	2%
A veces (63-75)	6	14%
Casi nunca (51-62)	28	64%
Nunca (<50)	7	16%
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia

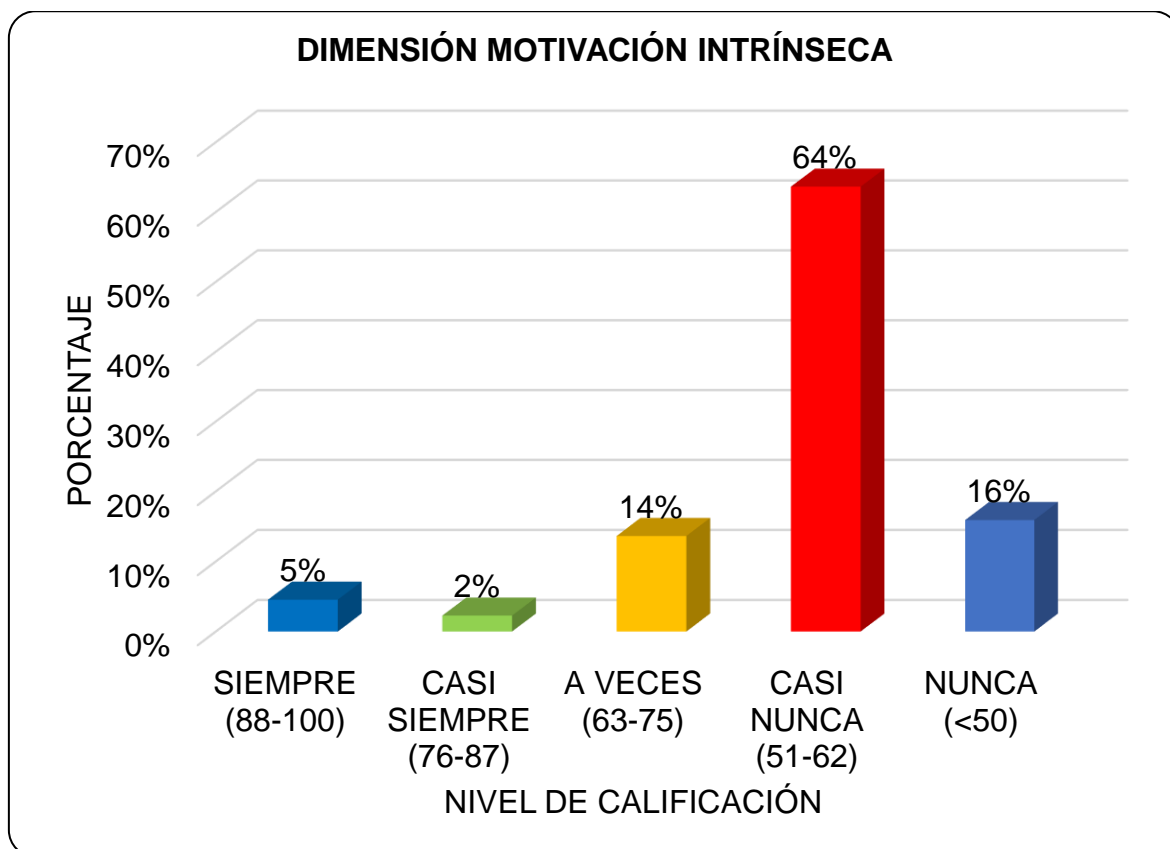


Figura 5 Dimensión 3: Motivación intrínseca

### **Interpretación:**

De acuerdo con la información de la tabla 9 y figura 5, el 64% de los encuestados expresa que la dimensión motivación intrínseca es del nivel casi nunca, un 16% manifiesta que nunca, el 14% señala que a veces, el 5% dice que siempre y el 2% dice que casi siempre.

### **Resultados de la entrevista al personal administrativo**

- 1) ¿Cómo influye el reconocimiento económico en el desempeño de sus labores?  
El reconocimiento económico los motiva a desempeñarse mejor en la parte administrativa y la atención a los clientes.
- 2) ¿Qué incentivo recibo por parte de la empresa cuando hago un buen trabajo?  
El incentivo actual sólo es el agradecimiento verbal por parte del jefe.
- 3) ¿Cómo la empresa toma en cuenta las sugerencias o propuestas del personal para los incentivos no monetarios?  
No se toma en cuenta las sugerencias del personal, pero si llegan incentivos en fechas especiales, como día del padre o de la madre, día de la amistad, etc.
- 4) ¿Qué sentimientos de satisfacción genera en los trabajadores los beneficios sociales que otorga la empresa?  
Genera una alta satisfacción ya que de esta manera se puede desempeñar mejor en el área de trabajo, y se puede ayudar a las personas más necesitadas.
- 5) ¿Cómo es la capacidad de respuesta del personal ante la presencia de dificultades en el ámbito laboral?  
Es amplia, se valora las dificultades y se busca solución, aunque es lenta la adaptación.
- 6) ¿Cómo se gestiona los procesos de cambios (organizacional, rotación del personal entre otros) en la empresa Opevial?  
Envían comunicado notificando los cambios de labores que se van a realizar.
- 7) ¿Qué actividades desarrolla la empresa para contribuir el bienestar psicológico del personal?  
Las actividades que se desarrollan en la empresa son cursos de capacitación, que deberían ser mensuales, pero se los da una vez al año, se debería hacerse reuniones mensuales en las cuales se recepten diferentes opiniones y se busque mejoras para todo el personal.

Incrementar conocimientos para ser aplicados en el diario vivir, tanto en lo personal como en lo laboral.

- 8) ¿Las capacitaciones brindadas por la empresa Opevial en que medidas satisfacen tus expectativas?

Facilita el desenvolvimiento social y las opiniones receptadas son valoradas y se las ejecuta

- 9) ¿Si se presenta una nueva oferta laboral que tomarías en cuenta para valorarla?

Remuneración, ambiente laboral, estabilidad laboral, horario.

- 10) ¿En qué sentido afecta el stress laboral en el trato al cliente?

Afecta en muchos factores, ya que de esta manera no se puede ser cordial, amable y no se brinda un buen servicio.

### **3.2 Resultados inferenciales**

#### **Prueba de hipótesis general**

La prueba de hipótesis general permite validar el criterio que se tiene sobre el programa de incentivo y la motivación laboral.

**Hi:** El diseño de un programa de incentivo contribuirá a incrementar la motivación laboral en los trabajadores de Peaje de la empresa Opevial S.A. 2019.

**Ho:** El diseño de un programa de incentivo no contribuirá a incrementar la motivación laboral en los trabajadores de Peaje de la empresa Opevial S.A. 2019.

#### **Nivel de significancia**

El nivel de significancia teórica es de  $\alpha = 0.05$ , por lo que existe un nivel de confiabilidad del 95%.

#### **Decisión para la prueba T Student**

Si  $p \leq \alpha (0.05)$  se rechaza la Ho

Si  $p > \alpha (0.05)$  se acepta la Ho



*Tabla 8* Resultados prueba T Student

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
VARIABLES_PROGRAMA_I						
NCENTIVO_MOTIVACIÓN_ LABORAL	55,902	43	,000	50,955	49,12	52,79

Fuente: Elaboración propia en base a resultados del programa SPSS v23

De acuerdo con los datos de la tabla 10, los resultados de la prueba T Student muestra que  $p=0.000$ , cuyo valor es inferior o  $\leq 0.05$ , debido a lo cual es rechazada  $H_0$ , y se acepta  $H_1$ , por lo que se ha demostrado que: El diseño de un programa de incentivo contribuirá a incrementar la motivación laboral en los trabajadores de Peaje de la empresa Opevial S.A. 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos dentro del trabajo investigativo con relación al objetivo general: Diseñar un programa de incentivo para el incremento de la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la empresa Opevial S.A. 2019. La tabla 5 y figura 1 muestra que se tuvo el 52% de los encuestados señala que el nivel de la variable incentivo y motivación laboral es casi nunca, mientras que el 36% considera que es a veces, y el 9% dice que casi siempre. Lo cual concuerda con los resultados encontrados por (Castañeda & Julca, 2016) en donde pudo tener que el 67% consideró que el nivel de programa incentivo se encontró con un nivel bajo de motivación; por otro lado discrepa con los resultados encontrados por (Santacruz, 2017) que en su investigación encontró que el 100% afirma que nunca ha recibido compensaciones, el 99% dice que nunca ha recibido capacitaciones, el 87% dice que si existe una buena comunicación, el 70% dice que el nivel de motivación en los empleados aumenta la productividad. Lo cual concuerda con Chiavenato (2012) que señala que en el momento de diseñar un programa de incentivo es aconsejable encontrar la motivación adecuada para obtener mejores resultados en corto tiempo, y que el beneficio sea mutuo es decir para la empresa y el trabajador, de esta forma ambas partes obtendrán mayor satisfacción con eficacia y eficiencia.

Con relación al primer objetivo específico: Establecer un marco referencial a partir de las teorías sobre la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019. Se pudo realizar un marco referencial que permitió considerar las teorías de diferentes exponentes como Idalberto Chiavenato quien manifiesta una teoría que ayuda a comprender la importancia de establecer incentivos para que haya una buena motivación para todos los trabajadores.

En la dimensión primera, con relación a los Incentivos monetarios se tuvo en la tabla 6 y figura 2 que el 48% de los encuestados expresa que el nivel es casi nunca de esta dimensión, el 30% dice que a veces; aplicando la prueba de hipótesis se tuvo que la correlación es positiva lo cual concuerda con (García & Domínguez, 2012) donde se tiene que los incentivos ayudan al desarrollo productivo y motivacional de los trabajadores dentro del ambiente laboral.

Con relación al segundo objetivo específico: Analizar los incentivos aplicados para el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019. Se ha podido considerar que dentro de la empresa en la actualidad no se realiza ningún incentivo a los trabajadores, hace algunos años se realizaba un viaje de integración entre los trabajadores a la playa, donde podían compartir un día con todos los gastos pagados, lo cual les motivaba a trabajar y ser mejores empleados.

En la segunda dimensión, con relación a los incentivos no monetarios se tuvo en la tabla 7 y figura 3 que el 52% de los encuestados expresó que el nivel de esta dimensión se encuentra en casi nunca, el 18% dijo que casi siempre y el 18% dijo que a veces; aplicando la prueba de la hipótesis se tuvo que los trabajadores buscan el reconocimiento no sólo material sino que también quieren ser tomados en cuenta por sus jefes, por lo que (Guadarrama & Rosales, 2015) expresa que se tiene que armar un plan muy elaborado para el cambio de la mentalidad de los trabajadores.

Con relación al tercer objetivo específico: Identificar la situación actual sobre la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019. Se ha podido conocer que los trabajadores no se sienten motivados por la falta de incentivos, siendo que muchas veces ellos han tenido la oportunidad de asistir a capacitaciones pero que la gran mayoría de veces no se las pone en práctica porque no hay la libertad para que ellos puedan aplicar de su iniciativa propia alguna actividad.

En la tercera dimensión, con relación a la motivación extrínseca se tuvo en la tabla 8 y figura 4 que el 45% de los encuestados expresó que esta dimensión se encuentra en el nivel casi nunca, el 41% se encuentra en el nivel a veces, el 14% dice que siempre; aplicando la prueba de la hipótesis se pudo demostrar que existe correlación con los incentivos no monetarios, lo cual permite a los trabajadores tener un mejor nivel de aportes, coincidiendo con (Tomanguilla, 2018) que los planes de incentivos ayudan a fortalecer la fuerza laboral de la empresa.

En la cuarta dimensión, con relación a la motivación intrínseca se tuvo en la tabla 9 y la figura 5 que el 64% de los encuestados expresa que esta dimensión se encuentra en el nivel casi nunca, el 16% dice que nunca, el 14% dice que a veces; aplicando la prueba de la

hipótesis se pudo demostrar que existe relación entre la motivación intrínseca y los incentivos, lo cual es confirmado con la correlación de Spearman, aspecto que es similar a lo que encontró (Vaca, 2017) en su informe, donde pudo manifestar que la fuerza laboral con una motivación adicional al sueldo labora bien.

## V. CONCLUSIONES

1. Se diseñó un programa de incentivo para el incremento de la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019. Se encontró que el 52% de los encuestados considera que las variables incentivo y motivación laboral están en el nivel nunca, lo cual permite notar que los trabajadores no reciben incentivos, ni alguna otra forma de motivación para la realización de sus actividades dentro de la empresa, lo cual trae como consecuencia que existan dificultades y problemas para el funcionamiento al tener personal desmotivado, teniendo relación con lo que expresa Chiavenato (2012) sobre la motivación para los trabajadores que debe tener un elemento central que conlleve a mejorar en su productividad, para lo cual un programa de incentivos debe considerar que los trabajadores van a mejorar sus condiciones actuales pero a cambio deben generar mayor compromiso hacia la empresa para mejorar los servicios o incrementar la producción.
2. Se estableció un marco referencial considerando a diferentes autores que han planteado sus teorías sobre la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la empresa Opevial S.A. 2019. Se encontró teorías de varios autores sobre los incentivos y la motivación considerando que la teoría que expresa Idalberto Chiavenato ayuda mucho en la toma de decisiones al momento de hacer un plan de incentivos para aplicarlos a cualquier empresa, con el fin de mejorar la productividad que aporta cada uno de los trabajadores durante un tiempo determinado que permitirá tener estándares a evaluar, en los que se consideran diferentes aspectos que los trabajadores deben cumplir para poder hacerse acreedores al incentivo.
3. Se analizó los incentivos aplicados para el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019. Se encontró que el 48% dice que nunca reciben incentivos monetarios, el 30% señala que a veces, por otro lado, el 52% dice que nunca reciben incentivos no monetarios, lo cual conlleva a conocer que en la actualidad no existe una adecuada gestión de incentivos para los trabajadores, por lo que existen problemas internos de desmotivación en los colaboradores, en muchos casos llegando a faltar al trabajo

cuando tienen alguna actividad personal sin importarles recibir alguna sanción. Esto debe ser un elemento de partida para que el plan de incentivos tenga diversos tipos de formas para que los trabajadores sean motivados para mejorar la productividad de la empresa.

4. Se identificó la situación actual sobre la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevial S.A. 2019. Se encontró que el 45% de los encuestados señalan que casi nunca reciben motivación intrínseca, el 41% dijo que a veces, por otro lado, el 64% señaló que nunca reciben motivación extrínseca, por lo que se puede expresar que dentro de la empresa se tiene deficiencias en las políticas de motivación laboral para que los trabajadores puedan tener un mejor desempeño. Esto ha conllevado a que los trabajadores no sientan la camiseta, por lo que el eje central de un plan de incentivos es la motivación para que la autoestima de los involucrados se eleve y puedan desarrollar una sana competencia interna para ser la mejor área, ser el mejor trabajador, y contar con el reconocimiento en un evento público o a través de una placa o viaje que premie su esfuerzo para la empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A los administradores de la Empresa Opevial S.A. que puedan poner en práctica el programa de incentivos que se plantea dentro de la propuesta de esta investigación, puesto que se ha diseñado considerando las teorías de diferentes autores e investigadores que les ha dado buenos resultados para la motivación de los trabajadores de las empresas, por ser una confiable herramienta que facilita el trabajo de la gestión del talento humano dentro de la organización.
- A los propietarios de la Empresa Opevial S.A. que consideren que la empresa requiere adoptar el programa de incentivos, dentro del cual se consideran diferentes aspectos como la formación del talento humano para que sea capacitado de forma permanente en diversos temas con lo que se tendrán mejores resultados en el trato al usuario.
- A futuros investigadores que consideren las bases de este estudio para que realicen un estudio experimental que mida los impactos que se tendría al ejecutar el plan de incentivos que parte de la propuesta de la presente investigación, considerando que se aplican los incentivos monetarios y no monetarios.
- Al personal de talento humano de la empresa Opevial S.A., que considere las diferentes teorías sobre la motivación para el personal de todas las áreas de la empresa, puesto que es importante aplicar elementos motivacionales intrínsecos y extrínsecos que permitan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

## **VII. PROPUESTA**

### **Introducción**

Una vez que se ha considerado diferentes aspectos de la organización, conociendo que es importante que el personal se encuentre motivado para brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden a recibir los servicios de forma diaria, sepan que tienen la oportunidad de crecer no sólo laboralmente sino como persona, ser más eficientes, dar todo de sí para que la empresa Opevial S.A. crezca y se consolide a nivel nacional por el buen modelo de gestión de talento humano que posee.

Es por ello que Chiavenato (2012) en sus obras señala que el personal de una empresa se constituye en un capital invaluable, por lo que produce para la organización en la toma de decisiones, es por ello que se considera una inversión el manejo del talento humano. Un plan de incentivos más allá de pensarse que genera una inversión tiene que ser planteado como la oportunidad de recompensar a los trabajadores por todo el esfuerzo y tiempo que le dedica a la empresa.

El plan de incentivos más allá de ser una herramienta motivacional para todos los trabajadores, también es una herramienta en sí que permite la ejecución de una estrategia que debe producir sus beneficios, creando oportunidades para el desarrollo del trabajo en equipo, con metas claras, generando confianza y un estatus dentro de la empresa. Lo cual ayuda crecer profesionalmente a todo el personal, teniendo cada día la oportunidad de demostrar sus capacidades para dar mejores resultados a la empresa.

### **Justificación**

Para la empresa Opevial S.A. es importante el bienestar de los trabajadores por lo cual se realizan algunas actividades que no han sido suficientes para que exista la motivación laboral del personal de la empresa, generando ciertas deficiencias, lo cual se ha analizado dentro de la investigación, y para evitar aquello se ha considerado que es importante que se aplique la presente propuesta que permitirá un incremento en las capacidades de los trabajadores, logrando mayores resultados en sus trabajos, lo cual se traduce en un mejor desempeño laboral, mayor motivación de los trabajadores al sentirse reconocidos no sólo



económicamente sino que existan incentivos laborales que beneficien directamente a quienes tengan un más alto sentido de pertenencia, lealtad, compromiso y mayor desempeño laboral.

El programa de incentivos para los trabajadores beneficiará directamente a todo el personal de la empresa, puesto que todos tienen la oportunidad de ser reconocidos por el esfuerzo, trabajo y compromiso que realicen en función de sus trabajos que se ejecuten de forma diaria para tener un mejor desempeño laboral, con lo cual estarían causando grandes beneficios para la empresa Opevial S.A., puesto que los clientes estarían satisfechos con el proceso productivo que realizan los trabajadores, teniéndose mayor eficiencia en el cumplimiento de las metas establecidas.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un programa de incentivo laboral para los trabajadores de la Empresa Opevial S.A. 2019.

### **Objetivos específicos**

Establecer incentivos económicos para los trabajadores de la empresa Opevial que tengan un mejor rendimiento laboral durante el año.

Establecer incentivos no económicos para los trabajadores de la empresa Opevial que tengan un mejor rendimiento laboral durante el semestre, trimestre, y de forma mensual.

Establecer la metodología que permitan el establecimiento del programa de premios de los incentivos laborales.

### **Resultados esperados**

Que los trabajadores tengan una mayor motivación laboral dentro de la empresa, lo cual les conllevará a que exista una atención al usuario de calidad, siendo eficientes en su trabajo para acceder a los planes de incentivos que se han desarrollado.

**Responsable y seguimiento**

La persona responsable del programa de incentivos es quien ejerce la actividad de jefatura de talento humano, con el propósito de tener alguien que realice el seguimiento de forma permanente con relación al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Opevial S.A.

**Metodología**

El departamento de Talento Humano debe realizar un formato de evaluación de desempeño para todos los trabajadores, con el fin de tener los resultados de forma cuantitativa, que permitan conocer la puntuación de los trabajadores y en función de aquello se establezcan los incentivos monetarios y no monetarios que miden el desempeño de los trabajadores durante un tiempo determinado.

Programa de incentivo laboral para los trabajadores de Opevial S.A.

<b>Actividad</b>	<b>Propósito</b>	<b>Tiempo</b>
Incentivos no monetarios		
Actividades recreativas	Fiesta de aniversario de la empresa, jornadas deportivas	Anual
Capacitación	Mejorar las técnicas y los conocimientos de los trabajadores	Trimestre
Horario flexible	Aumentar el rendimiento de los trabajadores	Mensual
Elección del día libre	Flexibilizar el horario de trabajo	Mensual
Trabajador del mes	Premiar el esfuerzo de cada uno de los trabajadores	Mensual
Cumpleaños del mes	Celebrar con una torta el día del cumpleaños del trabajador	Mensual
Fiestas especiales	Celebrar con los trabajadores los días especiales	Mensual
Incentivos monetarios		
Viajes nacionales	Premio para el mejor trabajador en cuanto a eficiencia	Semestral
Premios	Motivar a los trabajadores eficientes	Trimestral

## INCENTIVOS MONETARIOS

VIAJES NACIONALES	
Aspecto:	Trabajador que obtenga la mayor puntuación en el indicador de eficiencia dentro de su área de trabajo, considerando los aspectos de productividad.
Objetivo:	Motivar a los trabajadores a optimizar los recursos y aprovechar todos los elementos para el desempeño laboral.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	La evaluación se la realiza considerando los índices de productividad de cada área de la empresa.
Tiempo:	De forma semestral.
Beneficiarios:	Trabajador/a y un acompañante.
Responsable:	Jefe de talento humano.

PREMIOS	
Aspecto:	Trabajador que obtenga la primera y segunda mayor puntuación en el indicador de eficiencia dentro de su área de trabajo, considerando los aspectos de productividad.
Objetivo:	Motivar a los trabajadores a optimizar los recursos y aprovechar todos los elementos para el desempeño laboral.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	La evaluación se la realiza considerando los índices de productividad de cada área de la empresa.
Tiempo:	De forma trimestral.
Beneficiarios:	Trabajador/a.
Responsable:	Jefe de talento humano.

## INCENTIVOS NO MONETARIOS

ACTIVIDADES RECREATIVAS	
Aspecto:	Viajes a diferentes complejos deportivos donde el personal pueda tener un día para realizar competencias deportivas.
Objetivo:	Motivar a los trabajadores para que liberen el estrés que acumulan durante la jornada laboral.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	Ninguna.
Tiempo:	De forma anual.
Beneficiarios:	Trabajador/a.
Responsable:	Jefe de talento humano.

CAPACITACIÓN	
Aspecto:	Trabajador que obtenga la mayor puntuación en el indicador de eficiencia dentro de su área de trabajo, considerando los aspectos de productividad.
Objetivo:	Motivar a los trabajadores que tengan un mejor nivel de desempeño laboral.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	La evaluación se la realiza considerando los índices de productividad de cada área de la empresa.
Tiempo:	De forma trimestral.
Beneficiarios:	Trabajador/a.
Responsable:	Jefe de talento humano.

HORARIO FLEXIBLE	
Aspecto:	Libertad para que el trabajador con mayor puntuación pueda elegir el horario de trabajo, en los casos de aquellos turnos rotativos.
Objetivo:	Motivar a los trabajadores a optimizar los recursos y aprovechar todos los elementos para el desempeño laboral.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	La evaluación se la realiza considerando los índices de productividad de cada área de la empresa.
Tiempo:	De forma mensual.
Beneficiarios:	Trabajador/a.
Responsable:	Jefe de talento humano.

ELECCIÓN DEL DÍA LIBRE	
Aspecto:	Libertad para que el trabajador que obtenga la mayor puntuación en el indicador de eficiencia dentro de su área de trabajo, considerando los aspectos de productividad tenga la oportunidad de elegir un día libre.
Objetivo:	Motivar a los trabajadores a optimizar los recursos y aprovechar todos los elementos para el desempeño laboral, flexibilizando el horario de trabajo.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	La evaluación se la realiza considerando los índices de productividad de cada área de la empresa.
Tiempo:	De forma mensual.
Beneficiarios:	Trabajador/a.
Responsable:	Jefe de talento humano.

TRABAJADOR DEL MES	
Aspecto:	Trabajador que obtenga la mayor puntuación en el indicador de eficiencia dentro de su área de trabajo, considerando los aspectos de productividad.
Objetivo:	Motivar a los trabajadores a optimizar los recursos y aprovechar todos los elementos para el desempeño laboral.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	La evaluación se la realiza considerando los índices de productividad de cada área de la empresa.
Tiempo:	De forma mensual.
Beneficiarios:	Trabajador/a.
Responsable:	Jefe de talento humano.

CUMPLEAÑERO DEL MES	
Aspecto:	Homenaje a los trabajadores en el día de su cumpleaños, y en caso de ser en fechas no laborables se lo realiza el día anterior.
Objetivo:	Motivar a los trabajadores por medio de un reconocimiento y celebración en el trabajo por su cumpleaños.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	Ninguna.
Tiempo:	De forma mensual.
Beneficiarios:	Trabajador/a.
Responsable:	Jefe de talento humano.

FECHAS ESPECIALES	
Aspecto:	Incentivo que se realiza durante todo el año para felicitar y homenajear a los trabajadores en las fechas especiales que se encuentran en el calendario.
Objetivo:	Reconocer a los trabajadores en sus fechas clásicas.
Participantes:	Todos los trabajadores de la empresa.
Excepciones:	Ninguna.
Criterios de medición:	Ninguna.
Tiempo:	De forma mensual.
Beneficiarios:	Trabajador/a.
Responsable:	Jefe de talento humano.



**PRESUPUESTO**

<b>Actividad</b>	<b>Propósito</b>	<b>Presupuesto anual</b>
<b>Incentivos no monetarios</b>		
Actividades recreativas	Fiesta de aniversario de la empresa, jornadas deportivas	\$ 1.500,00
Capacitación	Mejorar las técnicas y los conocimientos de los trabajadores	\$ 4.000,00
Horario flexible	Aumentar el rendimiento de los trabajadores	\$ 0,00
Elección del día libre	Flexibilizar el horario de trabajo	\$ 0,00
Trabajador del mes	Premiar el esfuerzo de cada uno de los trabajadores	\$ 0,00
Cumpleaños del mes	Celebrar con una torta el día del cumpleaños del trabajador	\$ 1.000,00
Fiestas especiales	Celebrar con los trabajadores los días especiales	\$ 1.000,00
<b>Subtotal de incentivos no monetarios</b>		<b>\$ 7.500,00</b>
<b>Incentivos monetarios</b>		
Viajes nacionales	Premio para el mejor trabajador en cuanto a eficiencia	\$ 2.000,00
Premios	Motivar a los trabajadores eficientes	\$ 4.000,00
<b>Subtotal de incentivos monetarios</b>		<b>\$ 6.000,00</b>
<b>Total del Plan de incentivos</b>		<b>\$ 13.500,00</b>

CRONOGRAMA

Actividad	Propósito	Tiempo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Incentivos no monetarios														
Actividades recreativas	Fiesta de aniversario de la empresa, jornadas deportivas	Anual								X				
Capacitación	Mejorar las técnicas y los conocimientos de los trabajadores	Trimestre			X			X			X			X
Horario flexible	Aumentar el rendimiento de los trabajadores	Mensual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elección del día libre	Flexibilizar el horario de trabajo	Mensual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trabajador del mes	Premiar el esfuerzo de cada uno de los trabajadores	Mensual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cumpleaños del mes	Celebrar con una torta el día del cumpleaños del trabajador	Mensual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fiestas especiales	Celebrar con los trabajadores los días especiales	Mensual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Incentivos monetarios														
Viajes nacionales	Premio para el mejor trabajador en cuanto a eficiencia	Semestral						X						X
Premios	Motivar a los trabajadores eficientes	Trimestral			X			X			X			X

## REFERENCIAS

- Aguilar, K., & Ortiz, K. (2016). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodoméstivos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro. Tesis de Maestría*. Milagro. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Arias, F. (2013). *El proyecto de investigación, guía para su elaboración*. Caracas: Editorial Episteme.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá: Editorial Pearson Educación.
- Castañeda, E., & Julca, L. (2016). *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. para el año 2016. Tesis de Maestría*. Trujillo. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del talento humano*. México D.F. : Editorial McGraw Hill.
- Collana, Y. (2017). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *San Martín Emprendedor*. Vol. 6. Núm 2, 40-49.
- García, M., & Domínguez, M. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. México: Eumet.
- García, V. (2012). *La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. Trabajo Fin de Grado*. Valladolid. España: Universidad de Valladolid.
- Gómez, E. (2014). *El Peaje como medio de desarrollo*. Mexico: Editorial Definición.
- Gómez, L. (2011). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Editorial Pearson Educación.
- Guadarrama, E., & Rosales, E. (2015). *Marketing relacional: Valor, Satisfacción, Lealtad y retención del cliente*. México: Editorial Planeta.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2012). *Metodología de la investigación. Quinta Edición*. México: Editorial McGraw Hill.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Editorial Pearson Educación.
- Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de Salud De La Huayrona 2017*. Lima. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- López, J. (Julio de 2015). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Revista investigacion*, 26. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- López, L. (2013). *Incentivos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas distribuidoras de pisos cerámicos de la ciudad de Quetzaltenango. Tesis de maestría*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Luna, P. (2017). *La Eficacia de la Promoción y la Colocación de Prestamos*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12019/pastor\\_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12019/pastor_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manu, R. (24 de febrero de 2016). Plan de incentivos laborales y ejemplos prácticos. *Revista Sociedad*, 14-19.
- Mosquera, I. D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes*. Ecuador.
- Nevárez, N. (2014). *Influencia del Plan de Incentivos no financieros en la motivación del personal de una agencia de publicidad en la ciudad de Guayaquil. Tesis de Maestría*. Guayaquil. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Niño, V. (2013). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Noj, L. (2015). *La efectividad de un programa de motivación a los vendedores para incrementar las ventas del almacén de electrodomésticos de Mazatenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Paredes, B. B. (2017). *Trabajo en equipo en los trabajadores de la oficina de San Miguel del área de*. Lima-Perú: Tesis.
- Pedroza, D., & Camacho, I. (2015). *Programa de incentivo laboral basado en la innovación*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Peralta, V. &. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote.
- Rubio, I. *Influencia del Nivel de Comunicación Interna en el Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Induamerica Sac. en Lambayeque, 2017*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

- Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Administración zonal Eloy Alfaro*. Quito. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Suyon, U. (2018). *Plan de incentivos laborales para la productividad laboral*. Chiclayo: Univesidad César Vallejo.
- Tomanguilla, C. (2018). *Propuesta estratégica de motivación para mejorar el clima institucional del Colegio Ramón Castilla del Distrito de Luya - Amazonas - 2016*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21579/chuquizuta\\_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21579/chuquizuta_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, E. (2016). *Incentivos laborales y clima organizacional en la gerencia de medio ambiente de la Municipalidad de Pachacamac*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ulloa, G. M. (2018). *Plan de capacitación en atención al cliente*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4314/1/RE\\_ADMI\\_GIANCARLO\\_GALLARDO\\_CARLOS\\_ULLOA\\_PLAN.DE.CAPACITACION\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4314/1/RE_ADMI_GIANCARLO_GALLARDO_CARLOS_ULLOA_PLAN.DE.CAPACITACION_DATOS.PDF)
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *Innova Research Journal*. Vol. 2. Núm 7, 101-108.
- Velesmoro, H. (2017). *Las competencias laborales de los servidores públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMMET*. Lima. Perú: Universidad César Vallejo.
- Werther, W. (2015). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Editorial McGraw Hill.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Instrumento - Cuestionario de Programa de incentivos y Motivación laboral

#### Encuesta a Trabajadores de Estación de Peaje empresa Opevial S.A

**1 Objetivo:** Recopilar la información necesaria de los trabajadores que contribuya al diseño del programa de incentivo.

**2 Datos generales del encuestado**

Área donde trabaja\_\_\_\_\_

Años de experiencia en la empresa\_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Nivel de estudio:\_\_\_\_\_

**3 Consigna:** Se le solicita su colaboración para responder el siguiente cuestionario con la mayor sinceridad posible. Únicamente marque con una X la opción que considere en cada enunciado.

5	4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

<b>INCENTIVO MONETARIO</b>						
1	Pienso que es oportuno recibir un incentivo por los objetivos alcanzados.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre
2.	Los beneficios económicos que recibo de mi empleo satisfacen mis necesidades básicas.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>INCENTIVO NO MONETARIO</b>						
3.	Pienso que es factible ascender de puesto dentro de la Empresa.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre
4.	Mis jefes superiores son accesibles y me facilitan la comunicación con ellos.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>MOTIVACIÓN- EXTRÍNSECOS</b>						
5.	Recibo un trato justo en mi trabajo, por parte de mis jefes.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre
6.	La relación con mis superiores es cordial.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre
7.	Mi relación con los compañeros de trabajo es agradable.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi Siempre	Siempre
8.	Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi Siempre	Siempre
9.	Soy ecuánime cuando se me asignan responsabilidades de colaboración ajenas a mi puesto laboral.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi Siempre	Siempre
10.	Las adecuaciones en mi área de trabajo me motivan a desempeñarme de forma eficiente.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi Siempre	Siempre
11.	Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando.	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>MOTIVACIÓN-INTRÍNSECO</b>						
12.	Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre
13.	Recibo algún incentivo por parte de la empresa, cuando realizo un trabajo bien hecho (comisión, felicitación, otros	Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre

Observación:

-----  
-----

Se agradece afectivamente su colaboración y sinceridad, dicha información será utilizada en beneficio de la empresa con mucha cautela y profesionalismo.

## **FICHA TÉCNICA**

Nombre: Cuestionario sobre Programa de incentivos y motivación laboral

Adaptación: Prueba exploratoria sobre Programa de incentivos y motivación laboral

Autora: Lcda. Maricela Monserrate Ronquillo Espinoza

Lugar: Ecuador

Año: 2019

Dirigido a: 9 minutos

Objetivo: Medir la percepción de los trabajadores sobre los incentivos y la motivación laboral en las dimensiones: Incentivo monetario (2 ítems), incentivo no monetario (2 ítems), Motivación extrínseco (7 ítems), Motivación intrínseca (2 ítems)

Tipo: Método de Rensis Likert



## Anexo N°2: Validación de Expertos

Primera experta: Mg. Esther María Vásquez Merchán



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Esther María Vásquez Merchán con DNI N° 0922289020 Mgter. en Administración de la Educación, de profesión Administradora desempeñándome actualmente como Rectora de Colegio en la Unidad Educativa Fiscal Provincia del Tungurahua.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. ENCUESTA A TRABAJADORES EN LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA EMPRESA OPEVIALS S.A ECUADOR, 2019
2. ENTREVISTA A EQUIPO ADMINISTRATIVO EN LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA EMPRESA OPEVIALS S.A ECUADOR, 2019

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta a trabajadores en las estaciones de Peaje de la empresa Opevial S.A. Ecuador.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Entrevista a equipo administrativo en las estaciones de Peaje de la empresa Opevia S.A. Ecuador.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad		X			
2. Objetividad		X			
3. Actualidad		X			
4. Organización		X			
5. Suficiencia		X			
6. Intencionalidad		X			
7. Consistencia		X			
8. Coherencia		X			
9. Metodología		X			

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil

**Mgtr.** : Esther María Vásquez Merchán  
**C.E.** : 0922289020  
**Especialidad:** Administración de la Educación  
**E-mail** : esther\_maria\_123@hotmail.com



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo Nadia Ysseglio Castro con DNI N° 41353291 Mgter (a)  
 en Administración Estratégica de Empresas N° ANR: 103452 de  
 profesión Administradora desempeñándome actualmente como  
~~supervisora~~ Experiencias Formativas en Instituto Superior San Juan

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. ENCUESTA A TRABAJADORES EN LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA EMPRESA OPEVIALS S.A ECUADOR, 2019
2. ENTREVISTA A EQUIPO ADMINISTRATIVO EN LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA EMPRESA OPEVIALS S.A ECUADOR, 2019

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta a trabajadores en las estaciones de Peaje de la empresa Opevial S.A. Ecuador.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Entrevista a equipo administrativo en las estaciones de Peaje de la empresa Opeval S.A. Ecuador.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad		X			
2. Objetividad		X			
3. Actualidad		X			
4. Organización		X			
5. Suficiencia		X			
6. Intencionalidad		X			
7. Consistencia		X			
8. Coherencia		X			
9. Metodología		X			

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil

*Nadia Usseglio*

Mgtr. : *Nadia Ginangely Usseglio Costas*  
 C.E. : *41353291*  
 Especialidad : *Administración Estratégica de Empresas*  
 E-mail : *nadia.usseglio@pucp.pe*

Tercer experto: Mg. Norman León Nivelá



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Norman Alfredo León Nivelá con C.C N° 120638315-8, Mgter. en Administración de la Educación, Psicólogo de la Unidad Educativa Diez de Agosto, en la ciudad de Vinces.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. ENCUESTA A TRABAJADORES EN LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA EMPRESA OPEVIALS S.A ECUADOR, 2019
2. ENTREVISTA A EQUIPO ADMINISTRATIVO EN LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA EMPRESA OPEVIALS S.A ECUADOR, 2019

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta a trabajadores en las estaciones de Peaje de la empresa Opevial S.A. Ecuador.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

Entrevista a equipo administrativo en las estaciones de Peaje de la empresa Opevia S.A. Ecuador.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia		X			
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia			X		
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Vinces



NORMAN ALFREDO LEON NIVELA

C.I. N° 120638315-8

**Mgtr.** : Norman Alfredo León Nivelá  
**C.C.** : 120638315-8  
**Especialidad** : Administración de la Educación  
**E-mail** : alfredoleonnivela@gmail.com

### Anexo N°3: Prueba Piloto de Confiabilidad del Instrumento

		PROGRAMA DE INCENTIVO													MOTIVACIÓN LABORAL					Suma de Ítems
ITEMS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13						
MUESTRA	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1						59
	2	5	3	5	5	3	4	4	2	5	3	4	4	1						48
	3	5	3	5	3	4	5	5	2	2	2	2	3	1						42
	4	5	3	3	3	4	4	4	1	4	2	4	2	2						41
	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2						58
	6	4	5	5	5	4	5	5	2	4	3	4	4	1						51
	7	5	4	5	5	4	4	5	2	4	2	4	3	1						48
	8	5	5	5	4	4	4	5	2	4	2	4	4	2						58
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1						70
	10	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2						43
<b>SUMA TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>47</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>14</b>						<b>518</b>
<b>MEDIA</b>		<b>4,80</b>	<b>4,10</b>	<b>4,70</b>	<b>4,30</b>	<b>4,20</b>	<b>4,40</b>	<b>4,70</b>	<b>2,20</b>	<b>4,20</b>	<b>3,20</b>	<b>4,10</b>	<b>3,80</b>	<b>1,40</b>						<b>51,80</b>
<b>VARIANZA</b>		<b>0,18</b>	<b>0,99</b>	<b>0,46</b>	<b>0,90</b>	<b>0,40</b>	<b>0,49</b>	<b>0,23</b>	<b>1,29</b>	<b>0,84</b>	<b>1,73</b>	<b>0,77</b>	<b>1,07</b>	<b>0,27</b>						<b>9,61</b> <b>86,62</b>

Varianza de la Población  $\Sigma S_i^2$ : 9,61

K: El número de ítems

13

$\Sigma S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems

9,61

$S_T^2$ : La Varianza de la suma de los Ítems

86,62

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

13 [ 1 - 0,11 ]

12

1,08 [ 0,89 ]

$\alpha = 0,963$

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

### Anexo N°4: Base de datos de Correlación

BASE DE DATOS PARA CORRELACIÓN																				
PROGRAMA DE INCENTIVOS																				
ITEMS	INCENTIVO MONETARIO			D1	INCENTIVO NO MONETARIO			D2	MOTIVACIÓN EXTRINSECA					D3	MOTIVACIÓN INTRINSECA		D4	V1		
	1	2			3	4			5	6	7	8	9		10	11			12	13
1	5	5		10	5	5		10	5	5	5	5	5	5	35	5	1	6	67	
2	5	3		8	5	5		10	3	4	4	3	5	3	4	26	4	1	5	54
3	5	3		8	5	3		8	4	5	5	4	2	2	2	24	3	1	4	48
4	5	3		8	3	3		6	4	4	4	4	4	2	4	26	2	2	4	48
5	5	5		10	5	5		10	5	5	5	5	5	5	5	35	5	2	7	69
6	4	5		9	5	5		10	4	5	5	4	4	3	4	29	4	1	5	58
7	5	4		9	5	5		10	4	4	5	4	4	2	4	27	3	1	4	54
8	5	5		10	5	4		9	4	4	5	4	4	2	4	27	4	2	6	58
9	5	5		10	5	5		10	5	5	5	5	5	5	5	35	5	1	6	67
10	4	3		7	4	3		7	4	3	4	4	4	3	4	26	3	2	5	50
11	5	5		10	5	5		10	5	5	5	5	5	5	5	35	5	2	7	69
12	5	2		7	5	3		8	3	3	4	3	4	2	3	22	4	2	6	49
13	5	3		8	5	3		8	3	3	3	3	4	2	4	22	4	2	6	50
14	5	4		9	5	3		8	3	4	4	3	5	3	5	27	5	3	8	60
15	4	5		9	3	3		6	3	4	4	3	5	3	5	27	4	2	6	54
16	5	3		8	5	4		9	4	5	4	4	4	3	4	28	5	2	7	59
17	5	5		10	5	5		10	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	10	75
18	5	5		10	1	2		3	4	4	5	4	5	4	4	30	4	5	9	61
19	4	3		7	4	4		8	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	6	55
20	5	3		8	4	5		9	4	5	4	4	3	4	5	29	4	2	6	58
21	5	5		10	4	4		8	4	4	4	4	3	4	5	28	5	1	6	58
22	4	3		7	5	5		10	5	5	5	5	3	5	5	33	5	2	7	64
23	3	3		6	5	4		9	5	4	4	5	4	4	4	30	4	1	5	55
24	5	4		9	5	4		9	5	4	5	5	5	4	5	33	5	2	7	65
25	4	4		8	4	4		8	4	4	4	4	5	5	31	5	1	6	59	
26	5	4		9	5	4		9	4	5	5	4	5	4	3	30	4	2	6	60
27	5	3		8	5	4		9	4	4	4	4	5	5	31	4	1	5	58	
28	5	3		8	3	4		7	3	4	4	3	4	3	4	25	4	2	6	52
29	5	3		8	5	4		9	2	4	4	2	3	3	4	22	4	1	5	49
30	5	5		10	5	5		10	5	5	5	5	4	4	4	32	4	1	5	62
31	5	5		10	5	5		10	5	5	5	5	3	4	32	4	1	5	62	
32	5	4		9	5	5		10	2	4	4	2	5	2	4	23	3	1	4	50
33	5	4		9	2	4		6	2	2	3	2	4	3	3	19	4	2	6	46
34	5	3		8	4	3		7	3	5	4	3	2	3	5	25	4	2	6	52
35	3	3		6	3	4		7	3	5	5	3	5	4	5	30	4	2	6	55
36	5	3		8	5	4		9	4	4	4	4	4	3	5	28	3	4	7	59
37	5	4		9	3	4		7	4	4	4	4	5	3	4	28	4	2	6	56
38	5	2		7	2	5		7	4	5	5	4	5	3	4	30	3	1	4	52
39	5	1		6	4	2		6	4	5	5	4	2	3	4	27	3	1	4	47
40	5	2		7	2	5		7	3	5	5	3	5	3	4	28	4	2	6	54
41	2	3		5	2	5		7	4	5	5	4	5	2	5	30	4	2	6	54
42	5	4		9	5	5		10	5	5	5	5	5	5	5	35	5	1	6	66
43	5	3		8	3	5		8	4	5	5	4	3	2	4	27	2	1	3	49
44	5	4		9	4	5		9	3	4	3	3	4	2	3	22	4	1	5	50



## Anexo N°5: Base de datos de confiabilidad

ITEMS		INCENTIVO MONETARIO		PROGRAMA DE INCENTIVOS																													
		D1	%	Nivel	INCENTIVO NO MONETARIO		MOTIVACIÓN EXTRINSECA						MOTIVACIÓN INTRINSECA		D4	%	Nivel	V1	%	Nivel													
					D2	%	D3	%	Nivel	D4	%	Nivel																					
					3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13																		
1	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	60	CASINUNCA	61	94	SIEMPRE									
2	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	3	4	3	5	3	4	26	74	CASI SIEMPRE	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	49	75	SIEMPRE
3	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	5	4	2	2	2	24	69	CASI SIEMPRE	3	1	0	0	0	40	NUNCA	44	68	CASI SIEMPRE
4	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	3	3	0	0	0	60	CASINUNCA	4	4	4	4	2	4	26	74	CASI SIEMPRE	2	2	0	0	0	40	NUNCA	44	68	A VECES
5	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	5	5	5	35	100	SIEMPRE	5	2	0	0	0	70	A VECES	62	95	SIEMPRE	
6	4	5	0	0	0	90	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	4	5	4	4	3	4	29	63	CASI SIEMPRE	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	53	82	SIEMPRE
7	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	4	4	5	4	2	4	27	77	CASI SIEMPRE	3	1	0	0	0	40	NUNCA	50	77	SIEMPRE
8	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	4	5	4	2	4	27	77	CASI SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	52	80	SIEMPRE
9	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	5	5	5	35	100	SIEMPRE	5	1	0	0	0	60	CASINUNCA	61	94	SIEMPRE	
10	4	3	0	0	0	70	A VECES	4	3	0	0	0	70	A VECES	4	3	4	4	3	26	74	CASI SIEMPRE	3	2	0	0	0	50	CASINUNCA	45	69	CASI SIEMPRE	
11	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	5	5	5	35	100	SIEMPRE	5	2	0	0	0	70	A VECES	62	95	SIEMPRE	
12	5	2	0	0	0	70	A VECES	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	3	3	4	3	4	22	63	A VECES	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	44	68	CASI SIEMPRE	
13	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	3	3	3	4	2	4	22	63	A VECES	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	44	68	CASI SIEMPRE
14	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	3	4	3	5	3	27	77	CASI SIEMPRE	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	52	80	CASI SIEMPRE	
15	4	5	0	0	0	90	SIEMPRE	3	3	0	0	0	60	CASINUNCA	3	4	3	5	3	27	77	CASI SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	48	74	A VECES	
16	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	5	4	4	3	28	80	CASI SIEMPRE	5	2	0	0	0	70	A VECES	62	95	SIEMPRE	
17	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	5	5	5	35	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	65	100	SIEMPRE	
18	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	1	2	0	0	0	30	NUNCA	4	4	5	4	4	30	86	SIEMPRE	4	5	0	0	0	90	SIEMPRE	52	80	NUNCA	
19	4	3	0	0	0	70	A VECES	4	4	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	4	4	4	4	28	80	CASI SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	49	75	CASI SIEMPRE	
20	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	5	0	0	0	90	SIEMPRE	4	5	4	4	5	29	83	CASI SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	52	80	SIEMPRE	
21	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	4	4	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	4	4	3	4	28	80	CASI SIEMPRE	5	1	0	0	0	60	CASINUNCA	52	80	CASI SIEMPRE	
22	4	3	0	0	0	70	A VECES	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	5	3	5	33	94	SIEMPRE	5	2	0	0	0	70	A VECES	62	95	SIEMPRE	
23	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	4	4	4	4	30	86	SIEMPRE	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	50	77	SIEMPRE	
24	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	4	4	5	5	31	89	SIEMPRE	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	53	82	SIEMPRE	
25	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	4	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	4	4	5	5	31	89	SIEMPRE	5	1	0	0	0	60	CASINUNCA	53	82	CASI SIEMPRE	
26	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	4	4	5	5	31	89	SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	53	82	SIEMPRE	
27	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	4	4	3	4	25	71	CASI SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	46	71	CASI SIEMPRE	
28	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	2	4	2	3	3	22	63	A VECES	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	44	68	SIEMPRE	
29	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	5	5	5	4	4	32	91	SIEMPRE	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	57	88	SIEMPRE	
30	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	5	5	3	4	32	91	SIEMPRE	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	57	88	SIEMPRE
31	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	5	5	3	4	32	91	SIEMPRE	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	57	88	SIEMPRE
32	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	2	4	2	5	2	4	23	66	A VECES	3	1	0	0	0	40	NUNCA	46	71	SIEMPRE
33	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	2	4	0	0	0	60	CASINUNCA	2	2	3	2	4	3	19	54	A VECES	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	40	62	A VECES
34	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	3	0	0	0	70	A VECES	3	5	4	3	2	3	25	71	CASI SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	46	71	CASI SIEMPRE
35	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	3	4	0	0	0	70	A VECES	3	5	3	5	4	5	30	86	SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	49	75	CASI SIEMPRE
36	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	4	4	4	3	28	80	CASI SIEMPRE	3	4	0	0	0	70	A VECES	52	80	SIEMPRE	
37	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	3	4	0	0	0	70	A VECES	4	4	4	5	3	28	80	CASI SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	50	77	CASI SIEMPRE	
38	5	2	0	0	0	70	A VECES	2	5	0	0	0	70	A VECES	4	5	4	5	3	4	30	86	SIEMPRE	3	1	0	0	0	40	NUNCA	48	74	CASI SIEMPRE
39	5	1	0	0	0	60	CASINUNCA	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	4	5	4	2	3	4	27	77	CASI SIEMPRE	3	1	0	0	0	40	NUNCA	43	66	A VECES
40	5	2	0	0	0	70	A VECES	2	5	0	0	0	70	A VECES	3	5	3	5	3	4	28	80	CASI SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	48	74	CASI SIEMPRE
41	2	3	0	0	0	60	CASINUNCA	2	5	0	0	0	70	A VECES	4	5	4	5	2	5	30	86	SIEMPRE	4	2	0	0	0	60	CASINUNCA	49	74	CASI SIEMPRE
42	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	5	5	0	0	0	100	SIEMPRE	5	5	5	5	5	35	100	SIEMPRE	5	1	0	0	0	60	CASINUNCA	60	92	SIEMPRE	
43	5	3	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	3	5	0	0	0	80	CASI SIEMPRE	4	5	4	3	2	4	27	77	CASI SIEMPRE	2	1	0	0	0	30	NUNCA	46	71	CASI SIEMPRE
44	5	4	0	0	0	90	SIEMPRE	4	5	0	0	0	90	SIEMPRE	3	4	3	3	4	23	63	A VECES	4	1	0	0	0	50	CASINUNCA	45	69	SIEMPRE	

## **Anexo N°6: Ficha de entrevista - Personal directivo Opevial S.A.**

### **Entrevista a Trabajadores de Estación de Peaje Opevial S.A.**

**1 Objetivo:** Recopilar la información necesaria de los trabajadores que contribuya al diseño del programa de incentivo.

#### **2 Datos generales del encuestado**

Área donde trabaja: \_\_\_\_\_

Años de experiencia en la empresa: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Nivel de estudio: \_\_\_\_\_

**3 Consigna:** Se le solicita su colaboración para responder el siguiente cuestionario con la mayor sinceridad posible.

1.- Cómo influye el reconocimiento económico en el desempeño de sus labores? (1ero y 3er- indicador)

2.- Qué incentivo recibo por parte de la empresa cuando hago un buen trabajo? (2do. Indicador)

3.- Cómo la empresa toma en cuenta las sugerencias o propuestas del personal para los incentivos no monetarios? (4to y 5to indicador)

4.- Qué sentimientos de satisfacción genera en los trabajadores los beneficios sociales que otorga la empresa? (6to. Indicador)

5.- Cómo es la capacidad de respuesta del personal ante la presencia de dificultades en el ámbito laboral? (7mo. indicador)

6.- Cómo se gestiona los procesos de cambios (organizacional, rotación del personal entre otros) en la empresa Opevial? (8vo. Indicador)

7.- Qué actividades desarrolla la empresa para contribuir el bienestar psicológico del personal? (9no. Indicador)

8.- Las capacitaciones brindadas por la empresa Opevial en que medidas satisfacen tus expectativas? (10mo. Indicador)

9.- Si se presenta una nueva oferta laboral que tomarías en cuenta para valorarla? (10mo. Indicador)

10.- En qué sentido afecta el stress laboral en el trato al cliente? (11 indicador)

**Observación:**

-----  
-----

Se agradece afectivamente su colaboración y sinceridad, dicha información será utilizada en beneficio de la empresa con mucha cautela y profesionalismo.

## Anexo N°7: Solicitud y Carta de aprobación de la prueba piloto y Trabajo de campo



Dirección: Km. 7 vía Durán- Doliche  
Teléfonos: 43714920/21/22/23/24  
www.opevial.com

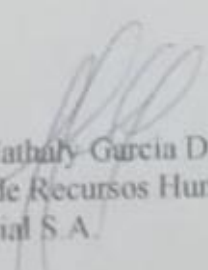
### AUTORIZACION DE LA EMPRESA OPEVIAL S.A

#### AUTORIZA

A la Lcda. Maricela Monserrate Ronquillo Espinoza, para que aplique los instrumentos de prueba piloto y posteriormente (cuestionarios y entrevistas) para la elaboración del trabajo de investigación titulado: "Programa de Incentivo para incrementar la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019".

Finalmente le reafirmo la presente autorización a fin que se le otorguen las facilidades correspondientes.

Guayaquil, 12 de mayo del 2019

  
Ps. Nathaly Garcia Drouet  
Jefe de Recursos Humanos  
Opevial S.A.

**OPEVIAL S.A.**

---

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

ESTIMADA JEFA DE RECURSOS HUMANOS OPEVIAL S.A.

Ps. Nathaly García Drouet, reciba un afectuoso y cálido saludo, y al mismo tiempo permita expresarle lo siguiente:

Yo, Lcda. Maricela Monserrte Ronquillo Espinoza, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo de Piura, con cédula de identidad No. 0922393277. actualmente me encuentro en el diseño de mi proyecto de investigación titulado: Programa de Incentivo para incrementar la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevial S.A. 2019, el cual es requisito indispensable para la aprobación de mi Tesis de Maestría.

Objetivo de la Investigación: Recopilar la información necesaria de los trabajadores que contribuya al diseño del Programa de Incentivo.

Por tal motivo, mi persona ha seleccionado la empresa Opevial que es representada por usted como Jefe de Recursos Humanos, para lo cual solicito se me autorice aplicar los instrumentos validados de su Prueba Piloto y posteriormente la aplicación de (cuestionarios y entrevistas).

La fecha y hora sugerida para realizar esta actividad están programadas para el día 4 de junio, desde las 15:00 pm.

Le quedaré eternamente agradecida a usted, esperando mi solicitud obtenga respuesta favorable, teniendo en cuenta que dicha actividad será de mucho beneficio para la empresa y la investigadora.

Nobol, 10 de mayo del 2019

  
Lcda. Maricela Ronquillo F.

**Anexo N°8: Fotografías, Evidencia de la encuesta y Entrevista**







**Anexo N°9: Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo contribuir para incrementar la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la Empresa Opevia S.A. Ecuador 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Diseñar un programa de incentivo para el incremento de la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peaje de la empresa Opevia S.A. 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hi: El diseño de un programa de incentivo contribuirá para el incremento de la motivación laboral en los trabajadores de peaje de la empresa Opevia S.A. 2019. Ho: El diseño de un programa de incentivo no contribuirá para el incremento de la motivación laboral en los trabajadores de peaje de la empresa Opevia S.A. 2019.</p>	<p><b>MÉTODO:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental propositivo</p> <p align="center"> <math display="block">\xrightarrow{\begin{matrix} T1 &amp; T2 \\ M - O &amp; - P - RE \end{matrix}}</math> </p> <p><b>Dónde:</b> M: Corresponde a la muestra que se observa: cajeros, choferes, personal de mantenimiento, médicos. (Y) O: Es la observación a ser desarrollada en la muestra: Motivación Laboral (Y) P: Representa la propuesta de especialidad: Programa de Incentivos. T<sub>1</sub>: Tiempo inicial de la medición con la información actual. T<sub>2</sub>: Tiempo de proyección por el periodo que tardara la ejecución de la propuesta solución P. RE: Resultados Estimados o proyección de los datos que se generaran durante la implementación de la propuesta solución.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta. Entrevista</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario: 13 ítems.</p>	<p><b>Población</b> 50 trabajadores</p> <p><b>Muestra</b> 50 trabajadores</p> <p><b>Muestreo:</b> Censal.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de conocimiento de las teorías sobre la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019?</li> <li>¿Cómo se aplican los incentivos para el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019?</li> <li>¿Cuál es la situación actual de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019?</li> </ol>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer un marco referencial a partir de las teorías sobre la motivación laboral de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</li> <li>Analizar los incentivos aplicados para el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</li> <li>Identificar la situación actual sobre la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H1:</b> El establecimiento de un marco referencial a partir de las teorías sobre la motivación laboral permitirá el incremento del conocimiento de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</p> <p><b>Ho1:</b> El establecimiento de un marco referencial a partir de las teorías sobre la motivación laboral no permitirá el incremento del conocimiento de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</p> <p><b>H2:</b> Los incentivos aplicados permiten el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</p> <p><b>Ho2:</b> Los incentivos aplicados no permiten el incremento de la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</p> <p><b>H3:</b> La situación actual es muy buena sobre la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</p> <p><b>Ho3:</b> La situación actual es mala sobre la motivación de los trabajadores en las estaciones de peajes de la empresa Opevia S.A. 2019.</p>		

Elaboración: La autora



## Anexo N°10: Acta de Aprobación de Originalidad

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **DAYRON LUGO DENIS**, Docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada **“PROGRAMA DE INCENTIVO PARA INCREMENTAR LA MOTIVACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA EMPRESA OPEVIAL S.A. 2019”** de la estudiante **MARICELA MONSERRATE RONQUILLO ESPINOZA.**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 12 de Julio de 2019



Dr. DAYRON LUGO DENIS

Carnè de Extranjería No: 001911323

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Anexo N°11: Pantallazo de Software Turnitin



## Anexo N°12: Autorización de Publicación

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 18-12-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, RONQUILLO ESPINOZA MARICELA MONSERRATE, identificado con DNI N° 0922393277, egresado del Programa de Maestría en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA, de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Programa de Incentivo para incrementar la Motivación Laboral de los Trabajadores en las Estaciones de Peaje de la Empresa Opevia S.A. 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



DNI: N° 0922393277..

FECHA: PIURA, 18 DICIEMBRE DEL 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Anexo N°13: Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RONQUILLO ESPINOZA, MARICELA MONSERRATE

INFORME TITULADO:

"Programa de Incentivo para Incrementar la Motivación Laboral de los  
Trabajadores en las Estaciones de Peaje de la Empresa Opevia S.A. 2019"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE DICIEMBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA