



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

" INCENTIVOS LABORALES Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN
LIMA, 2025"

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Giovanni Guiliano Bonilla Terry

Asesor:

Mg. Lic. Gisela Analy Fernández Hurtado

<https://orcid.org/0000-0002-0301-4825>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

1 Presidente(a)	LUPE YOVANI GALLARDO PASTOR
	Nombre

2	MARIA DEL CARMEN D ANGELO PANIZO
	Nombre

3	GISELA ANALY FERNANDEZ HURTADO
	Nombre

Informe de Similitud



Página 2 of 88 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3285002621




18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Dedicatoria

Con inmensa gratitud y respeto, dedico este logro a Dios, fuente de la sabiduría y fortaleza que me han guiado para alcanzar esta meta anhelada. Asimismo, a mis amados padres, cuyo amor incondicional, paciencia constante y apoyo firme han sido fundamentales a lo largo de mi formación académica y profesional. Su entrega y ejemplo han sido la mayor inspiración para seguir adelante.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por concederme la fortaleza, constancia y sabiduría que me permitieron culminar este trabajo. A mi familia, por su amor incondicional, paciencia y apoyo permanente durante todo mi proceso de formación académica. Su confianza en mí ha sido mi mayor impulso.

Expreso también mi sincero agradecimiento a mi asesora, Mg. Gisela Fernández Hurtado, por su orientación, dedicación y valiosos aportes en cada etapa de esta investigación, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo de este estudio.

Tabla de contenidos

Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenidos.....	6
Índice de tablas	7
Índice de Figuras	8
Resumen	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO III: RESULTADO	45
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	58
REFERENCIAS	65
ANEXOS.....	74

Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> Resumen de procesamiento de casos	42
<i>Tabla 2</i> Estadística de fiabilidad del cuestionario de Incentivos laborales	42
<i>Tabla 3</i> Estadística de fiabilidad del cuestionario de Compromiso organizacional.....	43
<i>Tabla 4</i> Resumen de niveles y porcentajes para la variable incentivos laborales.....	45
<i>Tabla 5</i> Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Incentivos no monetarios	46
<i>Tabla 6</i> Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Incentivos monetarios	47
<i>Tabla 7</i> Resumen de niveles y porcentajes para la variable compromiso organizacional	48
<i>Tabla 8</i> Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Intelectual	49
<i>Tabla 9</i> Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Social	50
<i>Tabla 10</i> Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Emocional..	51
<i>Tabla 11</i> “Pruebas de normalidad de las variables”	52
<i>Tabla 12</i> Evaluación del parámetro de correlación de Rho se Spearman	53
<i>Tabla 13</i> Tabla de correlación de la incentivos laborales y compromiso organizacional	¡Error! Marcador no definido.
<i>Tabla 14</i> Tabla de correlación de la Incentivos laborales y la dimensión Intelectual	¡Error! Marcador no definido.
<i>Tabla 15</i> Tabla de correlación de la Incentivos laborales y la dimensión Social .	¡Error! Marcador no definido.
<i>Tabla 16</i> Tabla de correlación de la Incentivos laborales y la dimensión Emocional	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Análisis en barra de la variable incentivos laborales	46
<i>Figura 2</i> Análisis en barra de la dimensión Incentivos no monetarios	47
<i>Figura 3</i> Análisis en barra de la dimensión Incentivos monetarios	48
<i>Figura 4</i> Análisis en barra de la variable compromiso organizacional.....	49
<i>Figura 5</i> Análisis en barra de la dimensión Intelectual	50
<i>Figura 6</i> Análisis en barra de la dimensión Social	51
<i>Figura 7</i> Análisis en barra de la dimensión Emocional	52

Resumen

El estudio abordó la correlación entre los incentivos laborales y el compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, debido a la creciente desmotivación del personal y la alta rotación observada en el sector; en donde, se justificó la obligación de poner en marcha acciones efectivas para valorar al personal y desarrollo profesional que fortalezcan el vínculo trabajador-organización. El objetivo principal fue determinar cómo los incentivos laborales se relacionaban con el compromiso organizacional. La tesis adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo básico y alcance correlacional. La población fue compuesta por 184 empleados, aplicándose una muestra probabilística de 125 trabajadores. Se utilizaron dos cuestionarios validados: uno para medir los incentivos laborales ($\alpha = 0.905$) y otro para el compromiso organizacional ($\alpha = 0.976$). Se mostró una correlación de ($Rho = 0.725$; $p = 0.012$), respecto a las dimensiones del compromiso, se hallaron relaciones moderadas y fuertes: intelectual ($Rho = 0.644$), social ($Rho = 0.729$) y emocional ($Rho = 0.893$). Se concluyó que un sistema de incentivos justo y constante mejora el compromiso organizacional en sus distintas dimensiones, siendo los incentivos no económicos determinantes para fortalecer el vínculo emocional y social en entornos laborales exigentes.

Palabras Claves: Incentivos laborales, Compromiso organizacional, motivación, telecomunicaciones.

Abstract

The research addressed the relationship between work incentives and organizational commitment in a telecommunications company in Lima, due to the growing demotivation of personnel and the high turnover observed in the sector; where, the need to implement effective recognition and professional development policies that strengthen the worker-organization bond was justified. The main objective was to determine how work incentives were related to organizational commitment. The study adopted a quantitative approach, with a non-experimental, basic design and correlational scope. The population consisted of 184 employees, applying a probabilistic sample of 125 workers. Two validated questionnaires were used: one to measure work incentives ($\alpha = 0.905$) and the other for organizational commitment ($\alpha = 0.976$). The results showed a significant correlation between both variables ($Rho = 0.725$; $p = 0.012$). With respect to the dimensions of commitment, moderate and strong relationships were found: intellectual ($Rho = 0.644$), social ($Rho = 0.729$) and emotional ($Rho = 0.893$). It was concluded that a fair and constant incentive system improves organizational commitment in its different dimensions, with non-economic incentives being determinant in strengthening the emotional and social bond in demanding work environments.

Keywords: Work incentives, organizational commitment, motivation, telecommunications.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en el actual panorama, donde la competencia es feroz, la innovación constante y el talento se mueve con facilidad, las empresas deben enfocarse en fomentar el compromiso de sus empleados a través de una buena gestión del capital humano. Específicamente, en el sector de las empresas de telecomunicaciones es conocido por su naturaleza cambiante, la alta rotación de empleados y las demandas tecnológicas constantes. En este entorno, el compromiso de los trabajadores se ve comprometida negativamente cuando los incentivos laborales no cumplen con lo que el personal espera. Según estudios señalan que los incentivos laborales tanto económicos como no económicos no solo atraen y retienen al mejor personal, sino que también son cruciales para el nivel de compromiso que tienen los empleados en sus actividades laborales. (Capone et al., 2023)

A nivel internacional, Coronado-Guzmán (2020), evidenció una problemática recurrente en diversas organizaciones respecto al vínculo entre los incentivos laborales y el compromiso organizacional, identificó que numerosas empresas enfrentaban una baja motivación y rendimiento en sus colaboradores, por lo que esta situación se originaba por la deficiente implementación de estrategias relacionadas con el reconocimiento, la equidad en las recompensas y el crecimiento laboral. Asimismo, afectaba principalmente a los trabajadores, al experimentar desmotivación y poca vinculación emocional con la organización, y a las empresas, al comprometer su competitividad en un entorno global exigente. De la misma manera, diversas teorías como la de la motivación-higiene de Herzberg respaldaban que el compromiso organizacional dependía de factores gestionables que se relacionan directamente en la satisfacción y el desempeño, por lo que varias empresas comenzaron a rediseñar sus políticas de incentivos como una estrategia

clave para fortalecer el compromiso a través de su valoración con incentivos laborales.

Por otro lado, Según Soria y Barreto (2021), en el contexto Latinoamericano, en México se había identificado una creciente preocupación por la disminución del compromiso organizacional entre los empleados, por lo que esta situación se debía a factores como liderazgo ineficaz, carencias en la cultura organizacional y un clima laboral deficiente. Afectaba principalmente a los empleados, quienes experimentaban desmotivación y desconexión emocional con la empresa, y a las propias organizaciones, al ver su disminución de su productividad y estabilidad. Sostenían que el compromiso organizacional poseía tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad, siendo el afectivo el más beneficioso. En México, se promovieron acciones enfocadas en la formación, el bienestar psicológico, el empoderamiento y el liderazgo participativo, con el fin de reconstruir el vínculo empleado-organización y generar un compromiso sostenible.

A nivel nacional, en el Perú, se presentó una problemática creciente respecto a los incentivos laborales y el compromiso organizacional en el sector de telecomunicaciones, por lo que muchos trabajadores percibían una desmotivación generalizada y un bajo desempeño, esta situación se debía a la limitada aplicación de políticas efectivas de incentivos, donde los empleados recibían remuneraciones reducidas y carecían de oportunidades claras de crecimiento profesional, por lo que afectaba directamente a los colaboradores, generando insatisfacción y baja productividad, y a la empresa, al enfrentar un entorno laboral poco comprometido. Diversos modelos, como el de Herzberg sobre factores motivacionales e higiénicos, explicaban cómo la falta de incentivos adecuados disminuía la motivación y el rendimiento, si bien es cierto que se implementaron algunas iniciativas para fortalecer la motivación laboral, aún persistían brechas significativas en

su ejecución dentro del sector privado. (Bravo et al., 2023)

Según Estrada y Gallegos (2021), en la Amazonía peruana, se presentó una preocupante realidad en una empresa educativa: muchos colaboradores de educación básica regular manifestaban niveles regulares o bajos de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Esta situación ocurría debido a condiciones laborales precarias, bajos salarios, falta de recursos educativos, sobrecarga administrativa y deficientes relaciones con las autoridades, lo que afectaba directamente a los colaboradores, generando desmotivación, bajo rendimiento y debilitamiento del vínculo con sus instituciones, lo que impactaba negativamente en la calidad educativa en tal sentido, las teorías de Herzberg, Locke, y el modelo tridimensional de Meyer y Allen explican cómo la satisfacción y el compromiso se relacionaban con factores emocionales, estructurales y motivacionales. En Perú, pese a iniciativas estatales para revalorizar el esfuerzo de un colaborador, las políticas implementadas aún no lograban transformar significativamente esta realidad. Asimismo, investigaciones nacionales evidenciaron la necesidad urgente de mejorar las condiciones laborales, reducir la carga burocrática y fortalecer el bienestar del colaborador, valorando su desempeño para un compromiso sostenible.

Por otro lado, Rodríguez (2019) a nivel local, en Lima, se evidenció una problemática persistente en torno al bajo reconocimiento del compromiso organizacional dentro de las empresas. En tal sentido, estas dimensiones habrían sido poco valoradas, ya que en 2006 solo el 4% de los colaboradores se dedicaban a esta área, por lo que se priorizaban aspectos operativos por encima del bienestar y la conducta organizacional, subestimando la relación del ambiente de trabajo con el desempeño, en los empleados, quienes enfrentaban entornos poco motivadores y, en consecuencia, a las organizaciones,

que veían afectada su productividad y estabilidad. Por otro lado, teorías como la del compromiso organizacional de Meyer y Allen, y enfoques sobre clima laboral, explica cómo estas variables relacionadas entre la satisfacción y eficiencia del trabajo, en cuanto al área de recursos humanos comenzó a expandirse recientemente, por lo que existía una carencia de investigaciones aplicadas en el contexto peruano que integren ambas variables de manera sistemática. Por lo cual, se enfocó en fortalecer dicha deficiencia para mejorar el clima organizacional a través de su desempeño laboral.

A fin de reconocer el conocimiento que se percibe respecto al tema de estudio, se examinaron diversas fuentes, identificándose los siguientes antecedentes:

Según Moreira y Romero (2023) investigaron la relación entre el sistema de compensación laboral y la mitigación del absentismo en la empresa Eurofish, con el objetivo de determinar si las políticas de compensación se relacionan en la reducción de las ausencias laborales. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional, utilizando encuestas aplicadas a una muestra de empleados de Eurofish. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre las variables. Los datos del estudio mostraron una correlación negativa moderada ($r = -0.42$) entre el sistema de compensación y el absentismo, indicando que, a mayores beneficios laborales, menor era la tasa de ausentismo. Las conclusiones destacaron que una compensación adecuada, que incluya incentivos económicos y no económicos, contribuye a mejorar la motivación y reducir las faltas injustificadas. El estudio sugirió a la empresa reforzar sus políticas de compensación para optimizar la asistencia laboral, aunque señaló la importancia de incluir otros elementos organizacionales en estudios posteriores.

Romero et al. (2020) analizaron la gestión de compensaciones como estrategia para retener y optimizar el talento humano, utilizando el método HAY como caso de estudio. El objetivo fue evaluar cómo un sistema estructurado de compensaciones se relaciona en la retención, eficiencia y eficacia del personal. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional, aplicando encuestas a empleados y análisis documental de las políticas salariales basadas en el método HAY. Los datos del estudio mostraron una correlación positiva significativa ($r = 0,68$) entre la equidad en las compensaciones y la retención del talento, así como una relación moderada ($r = 0,52$) con la eficiencia laboral. Las conclusiones manifestaron que establecer un sistema de retribuciones centrado en valoraciones objetivas de puestos, como el método HAY, mejora la satisfacción laboral, reduce la rotación y aumenta la productividad. Se recomendó a las organizaciones adoptar modelos estructurados de compensación para alinear las recompensas con las competencias y responsabilidades del personal, aunque se señaló la necesidad de complementar estos sistemas con estrategias de desarrollo profesional.

Según Putri et al. (2024) investigaron la secuela de la compensación, el desarrollo profesional y la satisfacción laboral en la intención de rotación de empleados en Hooray School Bali, cuyo propósito identificó las causas que interviene en la permanencia del personal. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un cuestionario distribuido a 60 empleados, evaluando la información a través de análisis de regresión lineal y correlación de Pearson. Los datos obtenidos mostraron correlaciones significativas: la compensación y la intención de rotación presentaron una relación inversa ($r^2 = -0.42$), al igual que el desarrollo profesional ($r^2 = -0.38$), mientras que la satisfacción laboral tuvo el mayor impacto negativo ($r^2 = -0.56$), indicando que a mayor

satisfacción, menor intención de abandonar el trabajo. El análisis de regresión reveló que estos tres factores explicaban el 47% de la varianza en la tendencia a la movilidad laboral. Se concluyó que la satisfacción laboral era el predictor más fuerte, seguido de la compensación y el desarrollo profesional, recomendando a la institución mejorar estas áreas para reducir la rotación.

El estudio de Vizano et al. (2021) analizó la influencia de la compensación y el desarrollo profesional en la cultura organizacional, con el objetivo de determinar cómo estos factores afectan los valores y comportamientos dentro de las organizaciones. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario a 150 empleados de diversas industrias en Indonesia, empleando regresión lineal y correlación de Pearson para examinar las interacciones entre las variables. Los datos del estudio mostraron una correlación positiva y significativa entre la compensación y la cultura organizacional ($\chi^2 = 0.52$), así como entre el desarrollo profesional y la cultura organizacional ($\chi^2 = 0.48$). El análisis de regresión indicó que ambos factores explicaban el 34% de la variabilidad en la cultura organizacional. Se concluyó que tanto la compensación como el desarrollo profesional influyen de manera significativa en la cultura organizacional, sugiriendo que las empresas deben priorizar políticas justas de remuneración y oportunidades de crecimiento para fortalecer su entorno laboral y alinear a los empleados con los valores institucionales.

El estudio de Wajdi y Nafisa (2023) examinó el impacto de la compensación, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la intención de rotación entre empleadas jóvenes, cuyo propósito reconoce las causas que influyen en su permanencia laboral. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas a 120 mujeres jóvenes en el sector corporativo de Indonesia y analizando los datos mediante

regresión lineal múltiple y correlación de Pearson. Los datos del estudio revelaron correlaciones negativas significativas entre la intención de rotación y la compensación ($\chi^2 = -0.39$), el compromiso organizacional ($\chi^2 = -0.51$) y la satisfacción laboral ($\chi^2 = -0.57$), siendo esta última la variable con mayor asociación. El análisis de regresión mostró que estos tres factores explicaban el 49% de la varianza en la predisposición a dejar la organización. Se concluyó que la satisfacción laboral era el predictor más fuerte, seguido del compromiso organizacional y la compensación, recomendando a las empresas enfocarse en mejorar estas áreas para retener al talento femenino joven y reducir la rotación.

Por otro lado, en cuanto a las investigaciones a nivel nacional. El estudio de Ccorisapra (2022) analizó el impacto de los incentivos laborales en el compromiso emocional del personal del área financiera de las cajas municipales., con el objetivo de determinar cómo estos estímulos impactan en la vinculación emocional de los colaboradores con su organización. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario validado a 150 empleados del sector financiero municipal en Perú, utilizando análisis de correlación de Pearson y regresión lineal para evaluar las relaciones. Los datos del estudio mostraron correlaciones positivas significativas entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo ($\chi^2=0.52$), así como entre los incentivos no económicos (reconocimiento, desarrollo profesional) y el compromiso ($\chi^2=0.48$). El modelo de regresión reveló que los incentivos explicaban el 41% de la variabilidad del compromiso afectivo ($R^2=0.41$). Se concluyó que ambos tipos de incentivos influyen significativamente en el compromiso emocional del personal, recomendando a las instituciones implementar sistemas de recompensas integrales que combinen aspectos económicos y no económicos para fortalecer el vínculo empleado-organización y mejorar

el desempeño institucional.

El estudio de Bellido-Cabrera et al. (2025) indica que la correlación del reconocimiento laboral y el compromiso organizacional en una empresa agroindustrial peruana, con el objetivo de diagnosticar cómo las prácticas de valoración del desempeño influyen en la lealtad de los colaboradores. La investigación utilizó un diseño cuantitativo no experimental, aplicando cuestionarios validados a 120 trabajadores de diversos niveles jerárquicos, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman y análisis de regresión lineal para el procesamiento de datos. Los datos del presente estudio evidenciaron correlaciones positivas significativas entre el reconocimiento intrínseco (elogios, feedback positivo) y el compromiso organizacional ($\rho=0.63$), así como entre el reconocimiento extrínseco (bonos, ascensos) y el compromiso ($\rho=0.58$). El modelo de regresión demostró que ambas formas de reconocimiento explicaban el 54% de la variabilidad del compromiso organizacional ($\rho=0.54$). Se concluyó que el reconocimiento intrínseco poseía mayor poder predictivo, sugiriendo que las estrategias de valoración emocional y simbólica impactan más en el compromiso que las recompensas materiales, aunque se recomendó mantener un equilibrio entre ambos enfoques para optimizar los resultados organizacionales.

El estudio de Mujica y Guzmán (2021) analizó la relación entre el sistema de incentivos y el desempeño laboral del personal de Real Plaza en Cusco durante 2019, con el objetivo de determinar cómo los programas de recompensas se relacionan en la productividad de los empleados. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, empleando preguntas a 85 empleados y utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para el análisis estadístico. Los datos del estudio mostraron una correlación positiva moderada entre los incentivos económicos y

el desempeño laboral ($\rho = 0.42$), así como una relación más fuerte entre los incentivos no económicos y el desempeño ($\rho = 0.57$). El análisis estadístico confirmó que ambas variables presentaban una ($p < 0.05$, $p < 0.01$). Se finaliza que los incentivos no económicos tenían mayor impacto en el desempeño que los monetarios, recomendando a la empresa fortalecer sus programas de reconocimiento y desarrollo profesional, complementándolos con una adecuada estructura de compensación económica para optimizar los resultados organizacionales.

El estudio de Coronel (2023) investigó la relación entre los incentivos laborales y el compromiso organizacional en la empresa Distribuciones Marcaventa S.A.C. de Hualmay durante la primera fecha del 2022, con el objetivo de determinar cómo los sistemas de recompensas se relacionan con la vinculación de los empleados con la empresa. La investigación empleó un diseño cuantitativo, no experimental y transversal, aplicando cuestionarios validados a 78 trabajadores y utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para el estudio estadístico. Los datos del estudio revelaron correlaciones positivas significativas entre los incentivos económicos (bonos, beneficios) y el compromiso organizacional ($r=0.48$), así como una relación más fuerte entre los incentivos no económicos (reconocimiento público, oportunidades de desarrollo) y el compromiso ($r=0.61$). El análisis de regresión demostró que ambas variables explicaban el 53% de la variabilidad del compromiso organizacional ($R^2=0.53$). Se concluyó que, aunque ambos tipos de incentivos influyen positivamente, los no económicos tienen mayor impacto en el compromiso, recomendando a la empresa implementar estrategias combinadas que prioricen el reconocimiento y crecimiento profesional, complementados con una estructura competitiva de compensación económica.

Asimismo, el estudio de estas variables presenta teorías, conceptos e información claves

que nutren la investigación.

La Teoría de la motivación-higiene, desarrollada por Herzberg (1959), sostiene que la satisfacción y la insatisfacción laboral provienen de factores distintos. Según el autor, existen dos dimensiones principales: los factores motivacionales y los factores higiénicos. Los motivacionales, como el logro, el reconocimiento, el crecimiento profesional y la responsabilidad, se vinculan con las tareas propias del puesto y producen satisfacción cuando existen. Por otro lado, los factores higiénicos como la remuneración, el ambiente laboral, las normas de la organización y la supervisión, no actúan como motivadores directos, pero su carencia genera descontento. Herzberg argumentó que mejorar únicamente los aspectos higiénicos no es suficiente para aumentar el compromiso; es necesario fomentar condiciones que impulsen la autorrealización del empleado. Esta teoría es relevante porque permitió comprender que el incentivo laboral no depende únicamente del salario, sino también del diseño del trabajo y las oportunidades de crecimiento, orientando así estrategias más efectivas de gestión del talento.

La Teoría del Establecimiento de Metas, desarrollada por Locke y Latham (1990), postula que las metas específicas y desafiantes mejoran el desempeño al dirigir la atención, aumentar el esfuerzo y prolongar la persistencia. Los autores identifican cuatro dimensiones clave: claridad, metas precisas evitan ambigüedad, dificultad, objetivos retadores motivan más que los fáciles, retroalimentación, evaluar el progreso ajusta estrategias y compromiso, la aceptación personal garantiza esfuerzo sostenido. Según esta teoría, las metas operan como reguladores cognitivos, activando mecanismos motivacionales que optimizan resultados. Su significación radica en su amplia aplicación en entornos laborales, educativos y deportivos, donde el diseño de objetivos estructurados

incrementa la productividad, la eficiencia y la satisfacción individual. Esta teoría evidencia que definir metas de manera adecuada no solo incrementa el desempeño, sino que también impulsa la autorregulación y el desarrollo individual.

De igual manera se presenta la definición de Incentivo Laboral que es objeto de estudio en nuestra investigación.

Según Parker et al. (2021), un incentivo laboral es un estímulo tangible o intangible diseñado con el fin de incentivar a los colaboradores a cumplir objetivos específicos, mejorar su desempeño o reforzar comportamientos alineados con los intereses organizacionales. Estos incentivos pueden ser económicos, bonos, comisiones o no económicos, reconocimiento público, desarrollo profesional, y su efectividad depende de su percepción como justos y vinculados a resultados medibles. Los autores destacan que, en entornos laborales contemporáneos, los incentivos deben adaptarse a las preferencias individuales y culturales para maximizar su impacto. Esta perspectiva enfatiza el rol de la personalización en la motivación laboral.

De acuerdo a Gagné et al. (2022), los incentivos laborales son herramientas estratégicas que vinculan recompensas con metas organizacionales, basadas en principios de psicología motivacional. Argumenta que su eficacia radica en la teoría de la autodeterminación, donde incentivos intrínsecos como autonomía, propósito y extrínsecos como compensaciones, deben equilibrarse para evitar la dependencia de recompensas externas. Los autores subrayan que, en la era postpandemia, los incentivos deben integrar flexibilidad y bienestar emocional para ser sostenibles. Esta visión resalta la evolución de los incentivos hacia modelos holísticos que consideran factores psicosociales.

Posteriormente se presentan las características, importancia, y consecuencias de Incentivo Laboral.

Las características de la variable, según Deci & Ryan (2020), los incentivos laborales efectivos deben ser percibidos como equitativos y vinculados a resultados claros, ya que la justicia procedural influye en su aceptación. Además, requieren alineación con valores individuales para potenciar motivación intrínseca, evitando efectos contraproducentes como la disminución de autonomía.

Según Toniolo-Barrios y Pitt (2021), los incentivos modernos deben integrar flexibilidad, como horarios adaptables y reconocimiento no monetario, ya que estos responden mejor a demandas contemporáneas de bienestar laboral. Su diseño debe ser inclusivo, considerando diversidad generacional y cultural en las preferencias de recompensa.

Por otro lado, la importancia de la variable, según Gupta & Shaw (2022), los incentivos laborales son estratégicos para mejorar el desempeño organizacional, ya que incrementan hasta un 24% la productividad al alinear esfuerzos individuales con metas corporativas. Además, reducen la rotación de personal al fortalecer el compromiso emocional cuando son percibidos como justos y oportunos.

Según Alcover et al. (2023), en entornos laborales modernos, los incentivos son clave para atraer y retener talento, especialmente en generaciones jóvenes que valoran recompensas no monetarias como desarrollo profesional. Su diseño innovador puede marcar la diferencia en competitividad empresarial.

Además, las consecuencias de la variable, según Gerhart (2023), los incentivos

laborales bien diseñados aumentan hasta un 30% el desempeño individual, mejoran la retención de talento al vincular recompensas con logros medibles, y fomentan una cultura organizacional basada en meritocracia cuando son transparentes y equitativos.

Según Podsakoff et al. (2020), los Incentivos mal estructurados pueden generar competencia interna insana, reducir la colaboración entre equipos al priorizar metas individuales, y disminuir la motivación intrínseca si las recompensas son percibidas como controladoras en lugar de reconocimientos genuinos.

Consecuentemente, las dimensiones de Incentivo Laboral fueron definidas por Herzberg (1968), quien identificó el impacto de 2 dimensiones monetarios y no monetarios sobre la satisfacción laboral, confirmando la vigencia de su enfoque en el entorno actual.

La dimensión monetaria, según Putra et.al (2017) son incentivos laborales se refiere a compensaciones económicas directas como salarios, bonos y acciones que buscan alinear el esfuerzo individual con objetivos organizacionales mediante recompensas tangibles. Los autores destacan que su efectividad depende de la percepción de equidad y la vinculación clara con métricas de desempeño, evitando que se interpreten como derechos adquiridos. Además, subrayan que estos incentivos requieren ajustes culturales para mantener su valor motivacional en contextos globales.

De igual forma, Mallin et al. (2017), la dimensión monetaria abarca compensaciones económicas directas como salarios, bonos y acciones, diseñadas para influir en conductas laborales específicas mediante recompensas tangibles. Los autores enfatizan que su eficacia depende de la transparencia en criterios de asignación y la percepción de equidad interna/externa, ya que distorsiones en estos aspectos generan desmotivación. Adicionalmente, señalan que estos incentivos deben complementarse con

reconocimiento no monetario para evitar la mercantilización de la relación empleador-empleado.

La dimensión no monetaria, según Markova & Ford (2011), comprende recompensas simbólicas o experienciales como reconocimiento público, desarrollo profesional y autonomía que satisfacen necesidades psicológicas de pertenencia y crecimiento. Los autores sostienen que estos incentivos fortalecen la autoeficacia y el compromiso organizacional al percibirse como gestos auténticos de valoración, no transaccionales. Su efectividad máxima se logra cuando se alinean con valores individuales y se otorgan de manera consistente, no arbitraria.

Asimismo, según Kuvaas et al. (2020), la dimensión no monetaria incluye recompensas intrínsecas como autonomía, desarrollo profesional y reconocimiento simbólico, dirigidas a satisfacer necesidades psicológicas de competencia y propósito. Estos incentivos potencian la motivación intrínseca al percibirse como inversiones en el crecimiento personal, no como transacciones económicas. Su eficacia requiere coherencia entre valores organizacionales y prácticas de reconocimiento continuo.

Asimismo, se presenta el estudio de la variable Compromiso Organizacional, conceptos e información claves que nutren la investigación.

La Teoría del Compromiso Sostenible sostenida por Shuck et al. (2020) siendo un estudio contemporáneo amplía el modelo tridimensional tradicional al integrar el bienestar del empleado como núcleo del compromiso. Se compone de tres dimensiones: afectiva sostenible como vinculación emocional, sin agotamiento, recíproca como intercambio equitativo, organización-empleado y colectiva como compromiso compartido en equipos. Los autores argumentan que el compromiso genuino solo perdura

cuando la organización fomenta recursos psicológicos tales como autonomía, propósito y equilibrio vida-trabajo. Su importancia crítica radica en impactos estratégicos: organizaciones que implementan este modelo muestran reducción significativa de rotación, incremento sostenido de innovación y mayor resiliencia en entornos híbridos, transformando el compromiso en un activo no transaccional.

La Teoría del Compromiso en Entornos Híbridos propuesta por Ali et al. (2023), analiza el compromiso organizacional en contextos laborales híbridos postpandemia. Propone tres dimensiones interdependientes: flexibilidad digital, uso efectivo de herramientas tecnológicas para autonomía, conexión psicosocial, vínculos emocionales en equipos virtuales-presenciales y alineación estratégica, identificación con metas organizacionales en entornos dispersos. Los autores argumentan que el compromiso se sostiene mediante prácticas que equilibran soporte tecnológico, cultura inclusiva y liderazgo adaptativo. Su importancia radica en impactos medibles, organizaciones que aplican este modelo reportan aumento de productividad, reducción observable de la rotación y mejor resiliencia ante crisis, siendo esencial para retener talento en la era del trabajo flexible.

De igual manera se presenta la definición de Compromiso Organizacional que es objeto de estudio en nuestra investigación.

Según Bailey et al. (2020), sostiene que el compromiso organizacional se determina como una condición mental favorable basada en la conexión con la organización, la energía invertida en el trabajo y la percepción de propósito significativo. Esta vinculación se fortalece mediante recursos laborales como autonomía, soporte social y alineación con valores organizacionales. Su influencia es estratégica, eleva la

productividad mediante la motivación intrínseca, reduce el ausentismo al fortalecer el bienestar emocional y mejora la adaptabilidad organizacional en entornos cambiantes. Empresas que cultivan este compromiso experimentan mayor retención de talento y resiliencia competitiva, transformando el capital humano en ventaja sostenible.

Según Cole (2023), sostiene que el compromiso organizacional se define como un estado psicológico de identificación y dedicación activa hacia la organización, sustentado en recursos laborales y alineación estratégica. Este vínculo se construye mediante autonomía decisional, control sobre tareas, soporte socioemocional, confianza en líderes y significado del rol, impacto percibido del trabajo. Su influencia es multidimensional: fortalece la productividad mediante motivación intrínseca, reduce conductas de retiro laboral como el ausentismo y potencia la adaptabilidad organizacional en transformaciones digitales. Asimismo, las empresas que priorizan este compromiso logran mayor retención de talento y resiliencia competitiva, transformando el capital humano en ventaja sostenible.

Posteriormente se presentan las características, importancia, y consecuencias de Compromiso Organizacional.

Las características de la variable, según Fletcher (2022), es por una conectividad digital integrada, uso fluido de herramientas tecnológicas, agilidad psicológica como adaptación proactiva a cambios y propósito co-creado igual que alineación dinámica con metas organizacionales. Estas características dependen de tres facilitadores clave como liderazgo distribuido, retroalimentación significativa y seguridad psicológica. Su influencia es transformadora, potencia la innovación mediante la colaboración transversal, reduce la fricción en entornos híbridos y fortalece la sostenibilidad del

talento. Además, las organizaciones que priorizan estas dimensiones experimentan mayor resiliencia estratégica y competitividad en mercados disruptivos.

Complementa Kahn (2021), que el compromiso organizacional se caracteriza por presencia psicológica es decir por atención plena en el rol, expresión auténtica como alineación entre identidad personal y laboral, e inmersión cognitiva es decir por absorción en tareas significativas. Estas dimensiones se activan mediante seguridad psicológica por confianza para contribuir sin riesgos, disponibilidad de recursos y significado del trabajo. Su influencia es estructural cultiva entornos de alta confianza que facilitan la innovación, reduce la rotación al fortalecer el sentido de pertenencia y mejora la agilidad organizacional mediante colaboración autodirigida. Además, las empresas que integran estas características transforman el capital humano en resiliencia estratégica sostenible.

La importancia de la variable, según Lee et al. (2022), reside en su rol como catalizador del capital psicológico colectivo, transformando energía emocional en resultados estratégicos. Según los autores, este constructo se relaciona mediante sinergias operativas, optimización de procesos colaborativos, resiliencia cultural, identificación con valores organizacionales durante crisis e innovación sostenible, co-creación de soluciones adaptativas. Además, las empresas que integran este compromiso experimentan ventajas competitivas duraderas: retención orgánica de talento, agilidad en entornos volátiles y consolidación de ecosistemas laborales donde la contribución individual trasciende transacciones inmediatas.

Por su lado, Gartner (2023), menciona que la relevancia del compromiso organizacional se articula como motor de agilidad cultural, donde la identificación colectiva acelera la transformación digital. Su influencia opera a través de fluidez

adaptativa, respuesta ágil a cambios, apropiación estratégica, internalización de metas corporativas y sostenibilidad del talento, vinculación emocional anticíclica. Organizaciones que priorizan este eje reportan mayor cohesión en escenarios híbridos, innovación endógena y reducción de costos asociados a la rotación disfuncional.

La consecuencia de la variable, según Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional genera consecuencias críticas articuladas en su modelo tridimensional. La dimensión afectiva como apego emocional reduce significativamente la rotación voluntaria y fortalece el comportamiento ciudadano organizacional. La dimensión normativa es decir la obligación moral incrementa la aceptación de cambios estratégicos y la defensa corporativa espontánea. Además, la dimensión de continuidad, costos percibidos de salida estabiliza la fuerza laboral en crisis, aunque con menor proactividad. Colectivamente, estas consecuencias optimizan la eficacia organizacional como empresas con altos niveles de compromiso reportan mayor resiliencia operacional, sostenibilidad del desempeño y consolidación de culturas cooperativas ante disrupciones del mercado.

Además, según Mowday et al. (1979), sustenta que el compromiso organizacional, entendido como un vínculo afectivo estable del empleado hacia su organización, genera consecuencias estratégicas críticas para la eficacia institucional. Este apego emocional impulsa la voluntad de esfuerzo extraordinario, manifestándose en dedicación sostenida más allá de las obligaciones formales. Simultáneamente, fortalece la adhesión a valores organizacionales, lo cual facilita conductas proactivas y alineadas con metas colectivas. Un tercer impacto reside en la intención de permanencia, que reduce la rotación voluntaria y estabiliza el capital humano. Colectivamente, estas consecuencias construyen culturas cooperativas resilientes, donde la identificación emocional trasciende incentivos transaccionales, permitiendo a las organizaciones superar crisis y sostener ventajas

competitivas en entornos dinámicos.

Así como, las dimensiones de Compromiso Laboral fueron definidas por Soane et al. (2012), quien expone la creación e implementación de esta reciente medida de compromiso laboral denominada, La escala ISA, donde identificó tres dimensiones: intelectual, social y emocional.

Según Bailey et al. (2020), sustenta que la dimensión intelectual del compromiso laboral, conceptualizada como presencia psicológica activa, implica la movilización cognitiva completa hacia las tareas mediante atención deliberada, concentración profunda y gestión activa de recursos mentales. Este componente opera como un mecanismo de filtro cognitivo que bloquea distracciones y facilita estados de flujo, permitiendo soluciones innovadoras y aprendizaje continuo. Además, los autores contemporáneos destacan su dependencia de autonomía laboral y claridad de objetivos, siendo esencial para trabajos que exigen precisión analítica o creatividad sostenida. Asimismo, su activación transforma energía mental en calidad operativa y adaptabilidad estratégica.

Según Rich et al. (2010), menciona que la dimensión intelectual del compromiso laboral, se define como una inversión cognitiva deliberada donde el empleado asigna estratégicamente sus recursos mentales a las tareas laborales. Esta inversión se manifiesta mediante tres conductas interrelacionadas: la atención sostenida, capacidad para mantener una focalización intensa, la absorción cognitiva, inmersión profunda en desafíos complejos y la gestión activa de distracciones, filtrado consciente de interrupciones. Además, los autores destacan que este proceso opera como un puente crítico entre los recursos organizacionales y el desempeño excepcional, requiriendo condiciones habilitadoras como autonomía en la toma de decisiones y complejidad de tareas. Su valor

estratégico radica en potenciar la calidad de las decisiones, generar innovación incremental y facilitar el aprendizaje adaptativo en entornos dinámicos, transformando el esfuerzo cognitivo en resultados tangibles de alto impacto.

Según Cole (2023), la dimensión social del compromiso laboral, se configura como conectividad significativa mediada tecnológicamente. Opera mediante tejidos relacionales adaptativos: interdependencia digital (herramientas que sostienen cohesión en equipos dispersos), rituales compartidos (prácticas que reconstruyen identidad grupal en entornos híbridos) y confianza por diseño (políticas que generan seguridad psicológica a distancia). Esta tríada habilita sinergias operativas sin proximidad física: reduce fricciones en colaboración remota, acelera la co-creación de soluciones y genera resiliencia mediante soporte mutuo autogestionado. Así, transforma vínculos digitales en capital organizacional sostenible, anclando pertenencia en valores compartidos más que en espacios físicos.

Según Ali et al. (2023), la dimensión social del compromiso organizacional, se configura como una alineación digital activa donde la convergencia de valores y metas se construye intencionalmente mediante mediación tecnológica. Esta dinámica opera a través de tres pilares entrelazados: cohesión habilitada por plataformas virtuales que forjan identidad compartida, rituales de conexión remota que sincronizan actitudes sin proximidad física, y liderazgo distribuido que modela valores colectivos en canales digitales. Además, esta arquitectura genera capital social digitalizado, permitiendo a equipos híbridos dismantelar silos operativos, acelerar innovación mediante inteligencia colectiva y sostener resiliencia con redes de soporte autónomas que trascienden barreras geográficas.

Según Schaufeli (2019), la dimensión afectiva del compromiso en la Escala ISA, se define como energía emocional positiva sostenida que impulsa conexión significativa con el trabajo. Opera mediante tres mecanismos interrelacionados: revitalización, entusiasmo proactivo y orgullo identitario. Schaufeli destaca que esta dimensión funciona como termómetro del bienestar laboral, requiriendo condiciones como liderazgo inspirador y propósito compartido para activarse. Además, su impacto estratégico radica en potenciar la resiliencia individual, reducir el agotamiento crónico y catalizar culturas organizacionales basadas en la vitalidad emocional colectiva.

Según Bakker (2021), la dimensión afectiva del compromiso laboral, trasciende la experiencia pasiva de emociones positivas para constituirse como un proceso de autorregulación emocional proactiva. Este enfoque opera mediante tres dinámicas entrelazadas: el crafting emocional, donde los empleados rediseñan activamente sus tareas para incrementar el significado y placer; el contagio positivo, que propaga el entusiasmo a través de redes colaborativas mediante reconocimiento mutuo; y la revitalización estratégica, gestión consciente de recursos psicológicos para prevenir el agotamiento. Además, enfatiza que esta tríada requiere liderazgo empático y recursos laborales significativos para catalizar culturas resilientes, donde la vitalidad emocional colectiva impulsa creatividad, adaptabilidad ante adversidades y adhesión sostenible a metas organizacionales.

Justificación

Teóricamente, este estudio se sustenta en teorías reconocidas como la motivación-higiene de Herzberg y el modelo tridimensional del compromiso organizacional de Meyer y Allen; en donde, se comprendió que los incentivos, tanto económicos como simbólicos, influyeron directamente en la vinculación del trabajador con la organización. Desde esta

perspectiva, la investigación amplió el marco teórico existente, al evidenciar cómo estímulos laborales específicos repercutieron en las dimensiones intelectual, social y emocional del compromiso, fortaleciendo así la comprensión de los factores que determinan el comportamiento organizacional en contextos altamente competitivos como el sector telecomunicaciones.

A nivel práctico, la investigación permitió aportar evidencia útil para los departamentos de recursos humanos en empresas del sector telecomunicaciones; en donde, sus resultados facilitaron la toma de decisiones respecto al diseño de políticas de incentivos que promovieran el compromiso organizacional de forma sostenible. Además, ofreció recomendaciones para fortalecer el vínculo emocional y profesional entre la empresa y sus trabajadores. Al haberse aplicado en un contexto real y actual, los hallazgos resultaron pertinentes para mejorar la productividad, reducir la rotación de personal y fomentar un ambiente laboral más comprometido y eficiente.

Metodológicamente, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo básico y de alcance correlacional; este enfoque permitió recopilar, analizar e interpretar datos estadísticos confiables sobre la relación entre incentivos laborales y compromiso organizacional. Esta metodología aseguró objetividad en los resultados y permitió evidenciar asociaciones significativas entre variables, estableciendo así una base sólida para futuras investigaciones similares en contextos laborales dinámicos.

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre Incentivos laborales y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025?

Problema Específico

¿Cuál es la relación que existe entre Incentivos laborales y la dimensión intelectual en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025?

¿Cuál es la relación que existe entre Incentivos Laborales y la dimensión social en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025?

¿Cuál es la relación que existe entre Incentivos Laborales y la dimensión emocional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025?

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Incentivo Laboral y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.

Objetivo Específico

Determinar la relación que existe entre el incentivo laboral y la dimensión intelectual en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.

Determinar la relación que existe entre el incentivo laboral y la dimensión social en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.

Determinar la relación que existe entre el incentivo laboral y la dimensión emocional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.

Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el incentivo laboral y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.

Hipótesis Específico

Existe una relación significativa entre el incentivo laboral y la dimensión intelectual en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.

Existe una relación significativa entre el incentivo laboral y la dimensión social en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.

Existe una relación significativa entre el incentivo laboral y la dimensión emocional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El tipo de estudio es básico según Creswell et al. (2016), tiene como finalidad generar conocimiento y comprender fenómenos desde una perspectiva teórica. Este tipo de investigación no busca aplicaciones prácticas inmediatas, sino que contribuye al desarrollo de teorías y conceptos, sirviendo como base para estudios posteriores que profundicen o apliquen sus hallazgos.

Este estudio fue de tipo básica, ya que buscó generar conocimiento fundamental sobre la relación entre incentivos laborales y compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones.

La investigación de enfoque cuantitativo, según Pimienta et al. (2018) se fundamenta en la obtención y evaluación de información cuantitativa con el fin de verificar hipótesis y detectar patrones. Este método aporta objetividad y permite medir con exactitud las variables, facilitando así la identificación de relaciones causales y la posibilidad de extrapolar los resultados a poblaciones más amplias.

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas estadísticas para analizar y medir la relación entre incentivos laborales y compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones.

La investigación de alcance correlacional, según Sousa et al. (2007), indican que posibilita analizar el vínculo entre dos o más variables sin manipularlas directamente. Este tipo de estudio contribuye al identificar patrones y asociaciones existentes, lo que ayuda a comprender fenómenos complejos y a generar hipótesis para investigaciones futuras más profundas.

Esta investigación tuvo un alcance correlacional, ya que se centró en analizar la relación entre dos variables: incentivos laborales y compromiso organizacional en empresas de telecomunicaciones.

Este estudio de diseño no experimental, según Arias-Gonzales (2021), se emplea cuando no es posible manipular deliberadamente las variables, observando los fenómenos tal como ocurren. Este diseño contribuye al describir relaciones naturales entre variables, permitiendo analizar situaciones reales y obteniendo información útil sin alterar el contexto donde se desarrollan los hechos.

Este estudio se realizó bajo un diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable, sino que se observó y analizó la relación entre incentivos laborales y compromiso organizacional.

La investigación de corte transversal, según Finol (2021), señala que el estudio se caracteriza por recolectar datos en un solo momento temporal, permitiendo observar y analizar las variables tal como se presentan. Este enfoque contribuye al ofrecer una visión inmediata de la situación estudiada, facilitando comparaciones y diagnósticos en contextos específicos y definidos.

Este estudio utilizó un diseño de corte transversal, dado que la información fue recolectada en un único punto temporal, lo que permitió examinar la relación existente entre ambas variables.

La población finita de esta presente investigación, según Casas et al. (2003), está compuesta por un número limitado y conocido de elementos que comparten características específicas. Este tipo de población contribuye al facilitar el control y la precisión en los estudios, permitiendo aplicar métodos estadísticos adecuados y obtener resultados representativos del grupo analizado.

La empresa estudiada cuenta con una población finita de 184 colaboradores, lo que permitió analizar con precisión la relación entre los incentivos laborales y el compromiso organizacional, obteniendo información relevante sobre cómo estos beneficios se relacionan en la actitud de los trabajadores.

La muestra utilizada en esta investigación es muestreo probabilístico aleatorio simple, según Otzen y Manterola (2017) explican que el muestreo otorga a cada individuo de la población la misma probabilidad de ser seleccionado. Este método contribuye a garantizar la representatividad de la muestra, reduciendo sesgos y permitiendo obtener resultados más confiables y generalizables en investigaciones cuantitativas.

Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple a una población de 184 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lima, seleccionando aleatoriamente una muestra de 125 colaboradores según la fórmula para asegurar una representación completa y precisa de los participantes en el estudio.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(e^2 \cdot (N - 1)) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

N = 184

Z = 1.96

P = 0.5

e = 0.05

Total: 125 personas como muestra

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta, según López et al. (2015) indican que la encuesta es una herramienta metodológica clave para recolectar datos de forma estructurada y estandarizada. Su contribución radica en permitir el análisis

cuantitativo de fenómenos sociales, facilitando la comparación entre grupos y la generalización de resultados a partir de muestras representativas de la población.

A través de esta encuesta estructurada, se obtuvo información relevante de los colaboradores, permitiendo recopilar datos específicos sobre el incentivo laboral y el desarrollo organizacional en la empresa estudiada.

El instrumento aplicado en este estudio es el cuestionario, según Casas et al. (2003) sostienen que es un instrumento fundamental para la recolección de datos estandarizados, diseñado con preguntas estructuradas que permiten obtener información precisa y comparable. Este recurso contribuye significativamente al desarrollo de investigaciones cuantitativas, ya que facilita el análisis estadístico y permite conocer opiniones, actitudes o comportamientos de una población específica. Además, su aplicación sistemática mejora la calidad de los datos recogidos y garantiza uniformidad en la medición de las variables estudiadas.

En este estudio se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, en donde, según a nuestra necesidad se le realizaron una adaptación a su estructura, lo cual se validó a través de 3 expertos en el área; lo que hizo posible obtener información precisa de los participantes y examinar elementos fundamentales de la investigación.

En primer lugar, se utilizó un cuestionario para evaluar la variable incentivos laborales por Madero-Gómez (2019), compuesto por 16 ítems distribuidos en dos dimensiones y diez indicadores, este instrumento fue aplicado de forma individual y permitió recopilar información relevante sobre la percepción de los incentivos en el entorno laboral; asimismo, la medición se realizó a través de una escala de tipo Likert de cinco puntos, en la que 1 representa "Nunca", 2 "Casi nunca", 3 "A veces", 4 "Casi

siempre" y 5 "Siempre". Esta escala facilitó que los participantes expresaran con precisión la frecuencia con la que perciben los distintos tipos de incentivos laborales.

Ficha Técnica Nro. 1

- **Nombre del instrumento:** “Cuestionario de Incentivos laborales”
- **Autores:** “Madero-Gómez”
- **Año:** 2019
- **Procedencia:** El instrumento fue diseñado para evaluar los incentivos laborales percibidos por los trabajadores en su entorno organizacional, considerando cómo estos incentivos se relacionan en la motivación, el compromiso y el desempeño laboral, se tomaron en cuenta aspectos tanto económicos como no económicos que inciden en la satisfacción y el bienestar del personal.
- **Tipo de instrumento:** “Cuestionario”
- **Número de ítems:** 16
- **Aplicación:** “Individual”
- **Tiempo de administración:** Duración de entre 8 a 10 minutos
- **Estructura:** El cuestionario consta de 2 dimensiones: “Incentivos no monetarios; Incentivos monetarios”.
- **Escala de medición:** Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)
- **Link del cuestionario:** <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

En segunda instancia, se utilizó un cuestionario para evaluar el compromiso organizacional, elaborado por Soane et al. (2012), compuesto por 9 ítems distribuidos en tres dimensiones y tres indicadores. Este instrumento fue aplicado de forma individual y permitió recopilar información relevante sobre el nivel de compromiso que los

colaboradores mantienen con la organización; asimismo, la medición se realizó a través de una escala de tipo Likert de cinco puntos, en la que 1 representa "Nunca", 2 "Casi nunca", 3 "A veces", 4 "Casi siempre" y 5 "Siempre". Esta escala facilitó que los participantes expresaran con precisión la frecuencia con la que manifiestan actitudes y comportamientos vinculados al compromiso organizacional.

Ficha Técnica Nro. 2

- **Nombre del instrumento:** “Cuestionario de compromiso organizacional”
- **Autores:** “Soane”
- **Año:** 2012
- **Procedencia:** El instrumento fue diseñado para evaluar el compromiso organizacional de los colaboradores, considerando el grado de identificación, involucramiento y lealtad hacia la organización; este cuestionario toma en cuenta cómo las actitudes y percepciones de los trabajadores reflejan su disposición a contribuir activamente con los objetivos institucionales y a mantener una relación a largo plazo con la empresa.
- **Tipo de instrumento:** “Cuestionario”
- **Número de ítems:** 9
- **Aplicación:** “Individual”
- **Tiempo de administración:** Duración de entre 8 a 10 minutos
- **Estructura:** El cuestionario consta de 3 dimensiones: “Intelectual; Social; Emocional”
- **Escala de medición:** Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)
- **Link del cuestionario:** <https://doi.org/10.1080/13678868.2012.726542>

La validez de 3 expertos se refiere al proceso mediante el cual un grupo de especialistas en el área temática evalúa si un instrumento de medición es adecuado para cumplir con los objetivos de una investigación. Corona (2018) afirman que este tipo de validez busca comprobar la coherencia, claridad y relevancia de cada ítem del instrumento, asegurando su correspondencia con los constructos teóricos que se desean medir. Por su parte, Otzen y Manterola (2017) señalan que esta validación consiste en someter el instrumento al juicio de profesionales con experiencia, quienes analizan su contenido y ofrecen sugerencias para mejorarlo.

Nombre de experto	Especialidad	Condición
Mag. Giovani Figari Salas	Master en Gerencia Social	Aceptado
Mag. José Carlos Montes Ninaquispe	Master en Administración (MBA)	Aceptado
Mag. Enrique Alata Vences	Master en Gestión empresarial	Aceptado

Con el propósito de verificar la confiabilidad de los resultados, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, herramienta que permitió analizar la consistencia interna de los instrumentos utilizados en el estudio, asegurando que las mediciones fueran constantes y fiables. De acuerdo con Sarduy (2007), la fiabilidad se entiende como la capacidad de un instrumento para producir resultados estables y coherentes; es decir, si se repitiera la evaluación bajo condiciones similares, los datos obtenidos mantendrían una alta similitud, reflejando precisión en el proceso de medición.

Estadísticas de fiabilidad

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	125	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	125	100.0

La Tabla 1, incluyó 100 casos válidos, que constituyen una parte de la muestra total, por lo que es importante destacar que no se descartó ningún caso, lo que significa que todos los datos recopilados se utilizaron para el análisis subsiguiente.

Fiabilidad de cuestionario Incentivos laborales

Tabla 2

Estadística de fiabilidad del cuestionario de Incentivos laborales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.905	16

La Tabla 2 muestra las estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Incentivos Laborales, presentando un Alfa de Cronbach de .905 para un total de 16 elementos; este resultado refleja una consistencia interna sobresaliente del instrumento, lo cual implica que los ítems del cuestionario evalúan de manera coherente el constructo propuesto.

Fiabilidad de cuestionario Compromiso organizacional

Tabla 3

Estadística de fiabilidad del cuestionario de Compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.976	9

La Tabla 3 expone las estadísticas de confiabilidad del cuestionario sobre Compromiso Organizacional, con un coeficiente Alfa de Cronbach de .976 correspondiente a un total de 9 ítems. Este resultado evidencia una altísima consistencia interna del instrumento, lo que indica que las preguntas están alineadas y evalúan de manera coherente el constructo en cuestión.

Para llevar a cabo la recolección de datos, se realizaron visitas presenciales a la empresa con el fin de solicitar la colaboración de sus representantes; una vez obtenido el permiso correspondiente, se les explicó a todos los trabajadores en qué consistía la investigación, su propósito académico y la confidencialidad de los datos proporcionados. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados para recabar la información necesaria, los cuales fueron distribuidos mediante la plataforma Google Forms. Los datos obtenidos fueron organizados en Microsoft Excel para su correcta sistematización y posteriormente analizados utilizando el software estadístico IBM SPSS; la cual, este procedimiento permitió recopilar información precisa, resguardar la privacidad de los participantes y facilitar el análisis estadístico que sustentó los hallazgos de la investigación en el contexto organizacional evaluado.

Asimismo, el análisis de datos comenzó con la extracción de datos de 125 encuestas de Google Forms, los cuales se descargaron inicialmente a Excel. Allí, las

respuestas se organizaron meticulosamente en tablas, clasificándolas por pregunta, indicador y la dimensión correspondiente a las variables de Incentivos laborales y Compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima; finalmente, los datos se transfirieron a SPSS para realizar un análisis cuantitativo, descriptivo y correlacionales generando estadísticas porcentuales y gráficos que revelaron la relación entre las variables estudiadas.

En cuanto a los aspectos éticos el presente estudio se adhiere estrictamente a los principios de transparencia académica establecidos por la Universidad Privada del Norte; aseguramos que la integridad de los datos es absoluta, ya que fueron recabados directamente de elementos genuinos y no manipulados que constituyen la muestra de nuestra investigación; además, la base teórica de este trabajo se fundamenta en el conocimiento aportado por autores reconocidos y de probada fiabilidad, garantizando así la veracidad de la información expuesta, es crucial señalar que esta investigación se compromete firmemente a no incurrir en la apropiación indebida de ideas o conceptos ajenos; por ello, se ha seguido rigurosamente la normativa de citación pertinente, reconociendo adecuadamente a todas las fuentes originales por sus contribuciones y hallazgos.

CAPÍTULO III: RESULTADO

En este capítulo se muestran los resultados del análisis de las variables inteligencia emocional e intención emprendedora, utilizando gráficos y tablas, los datos, recolectados con dos herramientas, se organizaron en Excel y se procesaron estadísticamente en SPSS. Se incluyó una descripción inicial de las respuestas por cada faceta de las variables, seguida de un análisis inferencial que evaluó la fiabilidad de los instrumentos, la normalidad de la distribución y la contrastación de las hipótesis.

Análisis descriptivo de las variables

Análisis descriptivo de la variable incentivos laborales

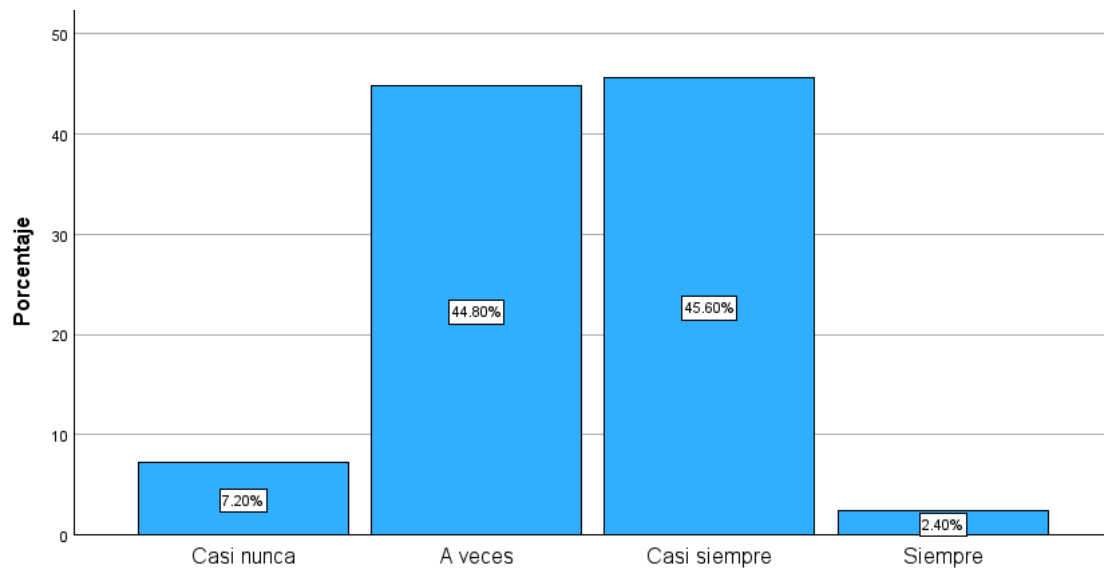
Tabla 4

Resumen de niveles y porcentajes para la variable incentivos laborales

Descripción	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Casi nunca	9	7.2%
A veces	56	44.8%
Casi siempre	57	45.6%
Siempre	3	2.4%
Total	125	100%

Figura 1

Análisis en barra de la variable incentivos laborales



La figura 1 evidencia que la mayoría de los colaboradores perciben incentivos laborales de manera intermitente, ya que el 45.6 % afirmó recibirlos casi siempre y el 44.8 % mencionó que los recibe a veces, en contraste, el 7.2 % indicó que casi nunca los percibe, mientras que solo un 2.4 % manifestó recibirlos siempre, por lo que los resultados reflejan una tendencia hacia la entrega ocasional de incentivos, lo cual podría influir en la motivación y el compromiso dentro de la organización. Participaron 125 encuestados en total.

Análisis estadístico descriptivo por dimensiones

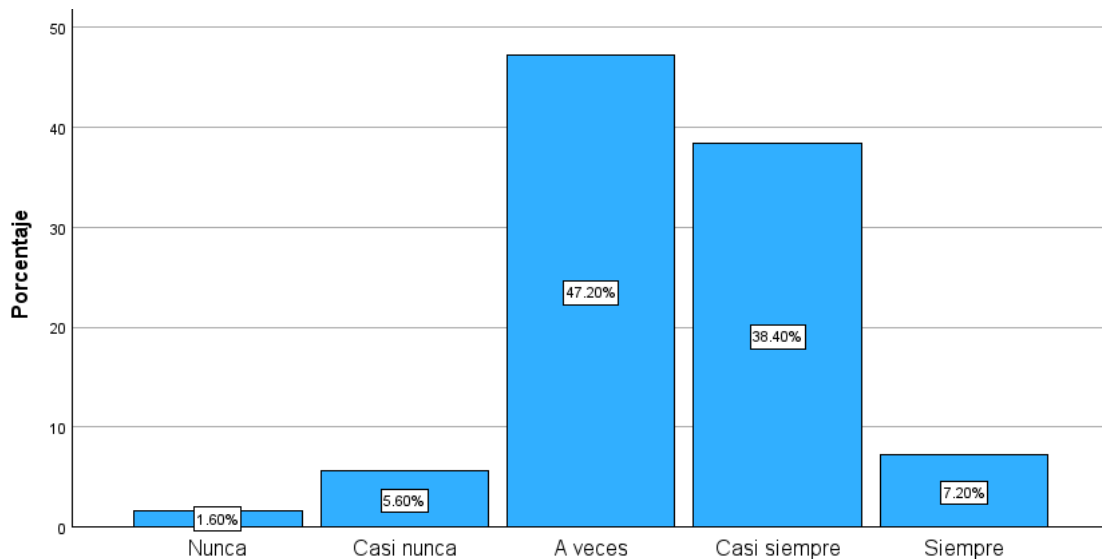
Tabla 5

Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Incentivos no monetarios

Descripción	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Nunca	2	1.6%
Casi nunca	7	5.6%
A veces	59	47.2%
Casi siempre	48	38.4%
Siempre	9	7.2%
Total	125	100%

Figura 2

Análisis en barra de la dimensión Incentivos no monetarios



La Tabla 5 evidencia que los incentivos no monetarios se otorgan con frecuencia moderada en la organización, ya que el 47.2 % de los colaboradores afirmó recibirlos a veces y el 38.4 % casi siempre; en menor medida, el 7.2 % indicó recibirlos siempre, mientras que el 5.6 % señaló que casi nunca los percibe y el 1.6 % que nunca los recibe, estos resultados sugieren una implementación parcial de este tipo de incentivos, lo que podría limitar su impacto en la motivación del personal.

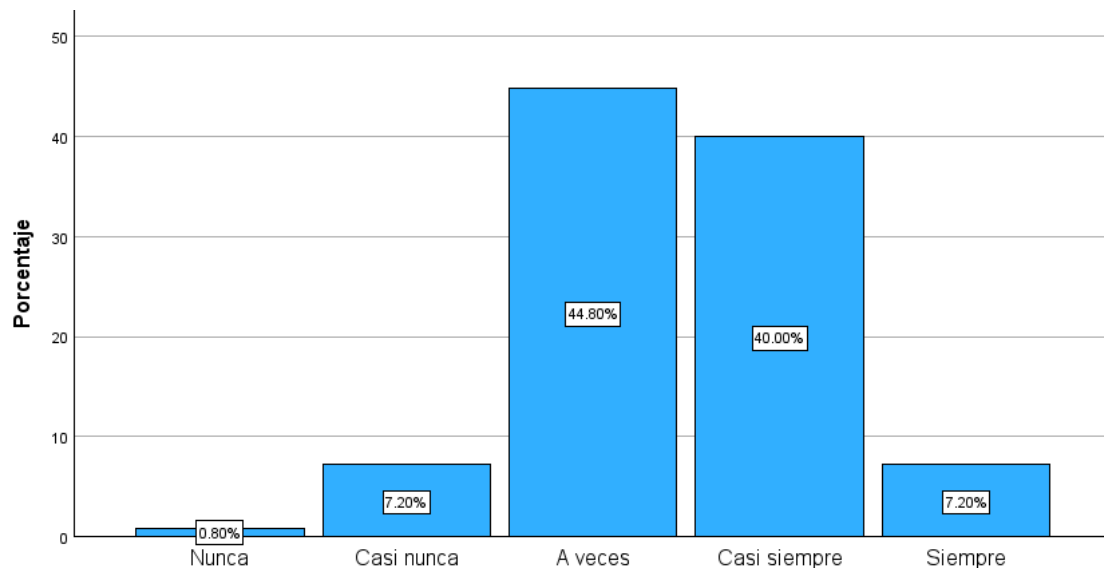
Tabla 6

Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Incentivos monetarios

Descripción	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Nunca	1	0.8%
Casi nunca	9	7.2%
A veces	56	44.8%
Casi siempre	50	40.0%
Siempre	9	7.2%
Total	125	100%

Figura 3

Análisis en barra de la dimensión Incentivos monetarios



La figura 3 evidencia que los incentivos monetarios son otorgados con una frecuencia moderada, ya que el 44.8 % de los encuestados indicó recibirlos a veces y el 40.0 % casi siempre, asimismo, un 7.2 % manifestó recibirlos siempre, mientras que otro 7.2 % señaló que casi nunca los percibe; Solo el 0.8 % afirmó no recibirlos nunca, estos datos reflejan una práctica relativamente frecuente de incentivos económicos, aunque no generalizada.

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

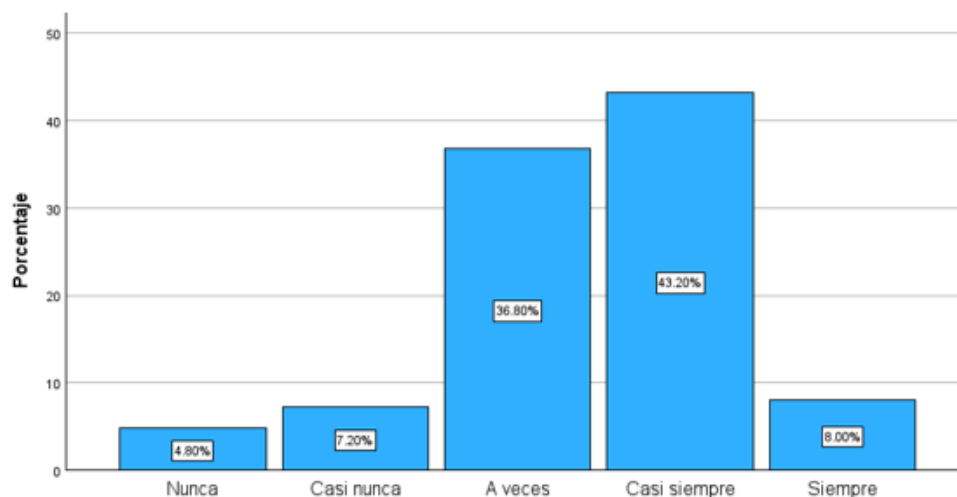
Tabla 7

Resumen de niveles y porcentajes para la variable compromiso organizacional

Descripción	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Nunca	6	4.8%
Casi nunca	9	7.2%
A veces	46	36.8%
Casi siempre	54	43.2%
Siempre	10	8.0%
Total	125	100%

Figura 4

Análisis en barra de la variable compromiso organizacional



La figura 4 evidencia que el compromiso organizacional se manifiesta con regularidad en los colaboradores, ya que el 43.2 % indicó sentirse comprometido casi siempre y el 36.8 % expresó hacerlo a veces, asimismo, un 8.0 % afirmó mantener un compromiso constante con la organización; mientras que el 7.2 % señaló estar comprometido casi nunca y el 4.8 % nunca, por lo que los resultados sugieren un nivel de compromiso mayoritariamente positivo, aunque con una proporción que aún presenta distanciamiento. La muestra estuvo conformada por 125 participantes.

Análisis estadístico descriptivo por dimensiones

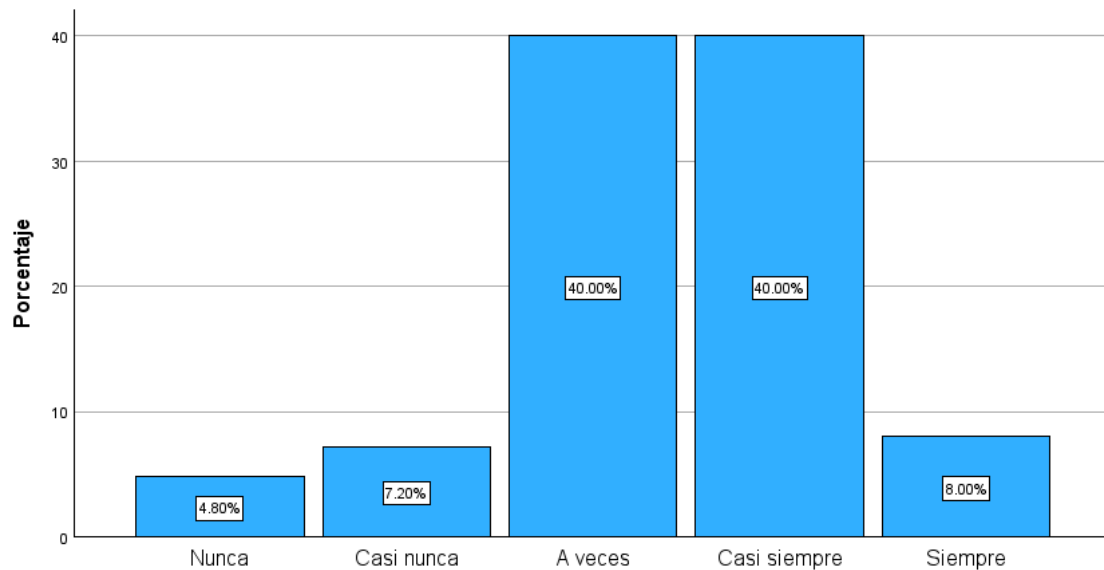
Tabla 8

Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Intelectual

Descripción	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Nunca	6	4.8%
Casi nunca	9	7.2%
A veces	50	40.0%
Casi siempre	50	40.0%
Siempre	10	8.0%
Total	125	100%

Figura 5

Análisis en barra de la dimensión Intelectual



La figura 5 evidencia que el compromiso organizacional en su dimensión intelectual se presenta con una frecuencia moderada, ya que el 40.0 % de los encuestados afirmó sentirse comprometido intelectualmente a veces, y otro 40.0 % casi siempre; mientras que un 8.0 % manifestó estar siempre involucrado a nivel intelectual; asimismo, el 7.2 % indicó que casi nunca lo está, y el 4.8 % que nunca. , por lo que los resultados datos reflejan una participación cognitiva activa en la mayoría del personal, aunque con un sector que muestra menor implicancia.

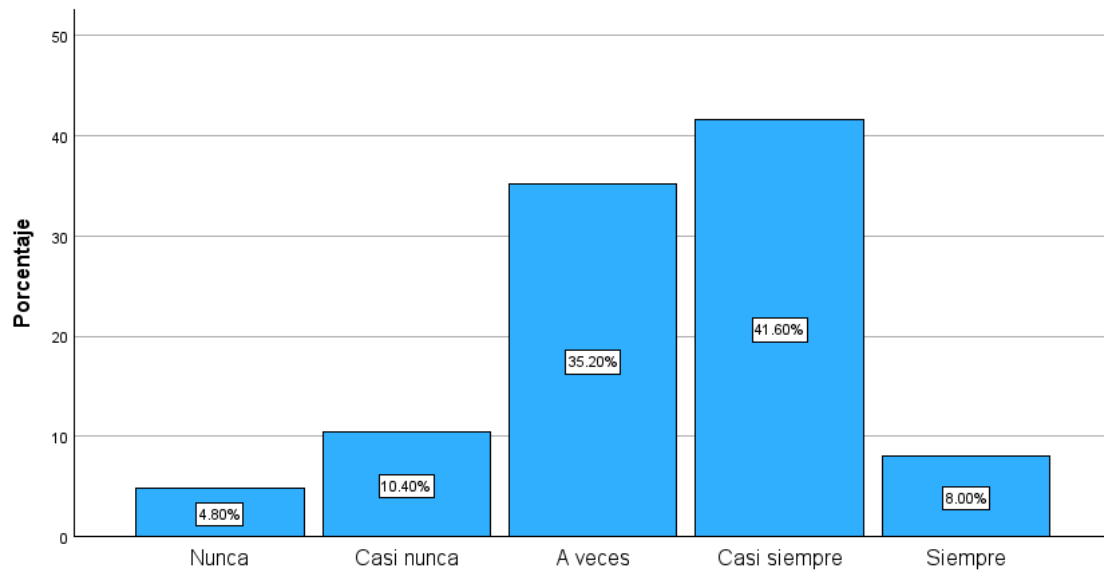
Tabla 9

Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Social

Descripción	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Nunca	6	4.8%
Casi nunca	13	10.4%
A veces	44	35.2%
Casi siempre	52	41.6%
Siempre	10	8.0%
Total	125	100%

Figura 6

Análisis en barra de la dimensión Social



La figura 6 evidencia que el compromiso organizacional en su dimensión social se manifiesta con relativa frecuencia, ya que el 41.6 % de los encuestados indicó sentirse socialmente comprometido casi siempre y el 35.2 % afirmó hacerlo a veces; en esa misma línea, un 8.0 % expresó estar siempre involucrado en el aspecto social de su entorno laboral; mientras que, el 10.4 % señaló estar comprometido socialmente casi nunca y el 4.8 % nunca, por lo que los resultados reflejan una tendencia positiva, aunque no generalizada, en la interacción social dentro de la organización.

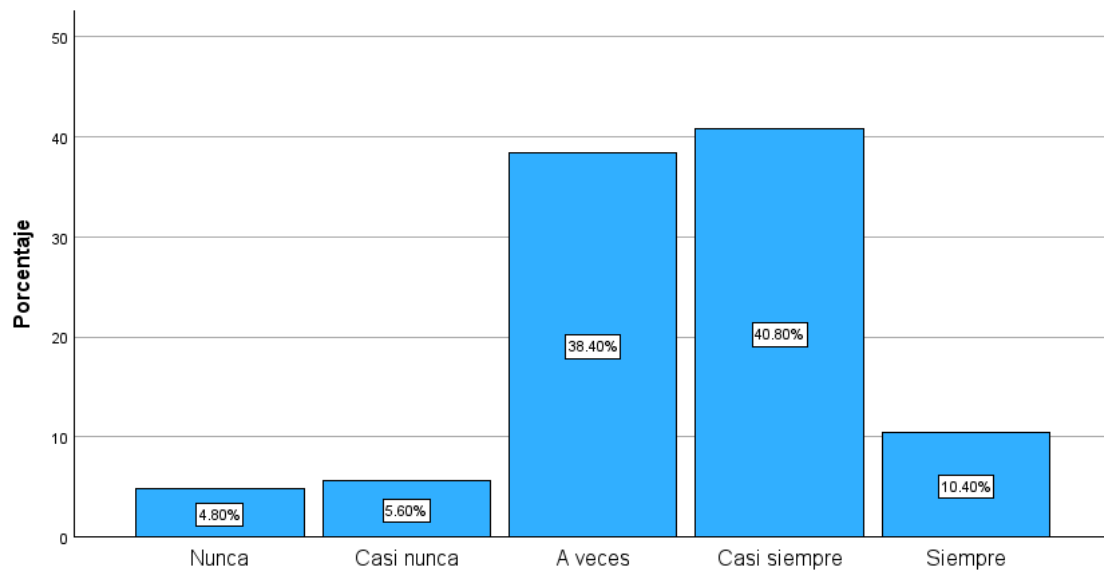
Tabla 10

Resumen de niveles y porcentajes obtenidos para la dimensión Emocional

Descripción	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Nunca	6	4.8%
Casi nunca	7	5.6%
A veces	48	38.4%
Casi siempre	51	40.8%
Siempre	13	10.4%
Total	125	100%

Figura 7

Análisis en barra de la dimensión Emocional



La figura 7 evidencia que el compromiso organizacional en su dimensión emocional se presenta con alta frecuencia, ya que el 40.8 % de los encuestados indicó sentirse emocionalmente comprometido casi siempre y el 38.4 % afirmó hacerlo a veces; por otro lado, un 10.4 % manifestó estar siempre emocionalmente involucrado con la organización; mientras que, el 5.6 % señaló comprometerse casi nunca y el 4.8 % nunca; por lo que estos resultados reflejan una conexión afectiva significativa entre la mayoría del personal y su entorno laboral.

Contrastación de la hipótesis

Tabla 11

“Pruebas de normalidad de las variables”

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades directivas	.085	125	.027
Innovación empresarial	.102	125	.003

La Tabla 11 presenta los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de las variables, se aprecian los valores de significancia que fueron de .027 para habilidades directivas y .003 para innovación empresarial, ambos menores a 0.05. Esto indica que las distribuciones de los datos no son normales, por lo que se recomienda el uso de métodos estadísticos no paramétricos.

Tabla 12

Evaluación del parámetro de correlación de Rho se Spearman

Valor de rho	Significado
0	Ausencia total de asociación
0.01 a 0.19	Relación muy tenue
0.2 a 0.39	Correlación baja
0.4 a 0.69	Asociación moderada
0.7 a 0.89	Relación muy notable
0.9 a 0.99	Vínculo excepcionalmente fuerte
1	Correlación perfecta

La Tabla 12 muestra la evaluación del parámetro de correlación Rho de Spearman, definiendo niveles de asociación, valor 0 indica ausencia de relación; 0,01 a 0,19, relación muy tenue; 0,20 a 0,39, correlación baja; 0,40 a 0,69, asociación moderada; 0,70 a 0,89, relación muy notable; 0,90 a 0,99, vínculo excepcional; 1 representa correlación perfecta; por lo que estos rangos indican la intensidad observada.

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 13

Tabla de correlación de la incentivos laborales y compromiso organizacional

			Incentivos laborales	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	1.000	.725
		Sig. (bilateral)	.	.012
	Compromiso organizacional	N	125	125
		Coefficiente de correlación	.725	1.000
		Sig. (bilateral)	.012	.
		N	125	125

La Tabla 13 muestra los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre los incentivos laborales y el compromiso organizacional en una muestra de 125 participantes; en tal sentido el valor de rho fue de .725, indicando una relación notable entre ambas variables; por otro lado, la significancia fue significativo ($p = .012 < .05$), lo que sugiere que la asociación observada no se debe al azar; estos hallazgos implican que a medida que los incentivos laborales aumentan, se incrementa el compromiso organizacional, podría orientar estrategias de recursos humanos enfocadas en motivar al personal.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Tabla 14

Tabla de correlación de la Incentivos laborales y la dimensión Intelectual

			Incentivos laborales	Intelectual
Rho de Spearman	Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	1.000	.644
		Sig. (bilateral)	.	.006
		N	125	125
	Intelectual	Coefficiente de correlación	.644	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	.
		N	125	125

La Tabla 14 presenta el coeficiente de correlación de Spearman entre los incentivos laborales y la dimensión intelectual en una muestra de 125 participantes; lo que evidencia que el valor de rho fue de .644, lo que indica una asociación moderada entre ambas variables; asimismo, la prueba de significancia arrojó un $p = .006$ (bilateral), menor al umbral de .05, por lo que la correlación observada es estadísticamente significativa; estos resultados respaldan la hipótesis específica 1, sugiriendo que, a mayor percepción de incentivos laborales, mejor desempeño en la dimensión intelectual.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Tabla 15

Tabla de correlación de la Incentivos laborales y la dimensión Social

			Incentivos laborales	Social
Rho de Spearman	Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	1.000	.729
		Sig. (bilateral)	.	.010
		N	125	125
	Social	Coefficiente de correlación	.729	1.000
		Sig. (bilateral)	.010	.
		N	125	125

La Tabla 15 evidenció que existió una correlación positiva significativa entre los incentivos laborales y la dimensión social del compromiso organizacional; en donde, el coeficiente de Spearman fue de 0.729, indicando una relación fuerte. El valor de significancia bilateral fue 0.010, lo cual confirmó la existencia de una asociación estadísticamente significativa. La muestra analizada comprendió a 125 trabajadores; esto permitió concluir que a mayor percepción de incentivos laborales, mayor fue la identificación, colaboración y conexión social entre los colaboradores, lo cual fortaleció el clima laboral y la cohesión dentro del equipo organizacional.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 16

Tabla de correlación de la Incentivos laborales y la dimensión Emocional

			Incentivos laborales	Emocional
Rho de Spearman	Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	1.000	.893
		Sig. (bilateral)	.	.031
		N	125	125
	Emocional	Coefficiente de correlación	.893	1.000
		Sig. (bilateral)	.031	.
		N	125	125

La Tabla 16 presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre los incentivos laborales y la dimensión emocional en una muestra de 125 participantes, el valor de rho fue de .893, indicando una relación muy notable entre ambas variables; asimismo se observa el nivel de significancia obtenido que fue $p = .031$ (bilateral), inferior al umbral de .05, lo que confirma la relevancia estadística de la asociación; estos hallazgos sugieren que un mayor nivel de incentivos laborales se asocia con una respuesta emocional más positiva en el entorno organizacional.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusiones

Con respecto al objetivo general, el estudio halló una correlación positiva significativa entre los incentivos laborales y el compromiso organizacional ($Rho = 0.725$; $p = 0.012$), confirmando que una adecuada política de incentivos influía en el vínculo entre el trabajador y la organización; la cual, estos resultados coincidieron con lo encontrado por Coronel (2023), quien reportó una relación más fuerte con incentivos no económicos ($r = 0.61$) y una explicación del 53% de la varianza en el compromiso; ambos estudios aplicaron un diseño cuantitativo, correlacional y transversal, pero el de Coronel se centró en una empresa comercial, mientras que este trabajo se realizó en telecomunicaciones; además, la presente investigación se apoyó en la teoría del compromiso sostenible, frente a la aplicación clásica del modelo de Meyer y Allen en el estudio de Coronel. Por otro lado, Moreira y Romero (2023) también respaldaron estos hallazgos al señalar una correlación inversa entre compensación y absentismo ($r = -0.42$), lo cual evidencia que una adecuada gestión de incentivos mejora la asistencia y el compromiso; aunque el enfoque de Moreira fue indirecto, coincidió en que los incentivos son determinantes para fortalecer la motivación y fidelización laboral, especialmente si se gestionan con equidad.

De acuerdo al objetivo específico 1, el estudio reveló una relación moderada entre los incentivos laborales y la dimensión intelectual del compromiso organizacional ($Rho = 0.644$; $p = 0.006$), a la cual, esto evidenció que estímulos laborales adecuados fortalecían el enfoque cognitivo, la atención sostenida y la participación mental del trabajador. Este hallazgo se relacionó directamente con lo reportado por Mujica y Guzmán (2021), quienes encontraron que los incentivos no económicos, como

capacitaciones y reconocimiento profesional, presentaron una correlación de 0.57 con el desempeño laboral; además demostró que la dimensión intelectual tuvo relación con el desempeño e implicó una inversión cognitiva similar, alineándose con los resultados de esta investigación. Asimismo, Romero et al. (2020) reportaron una correlación positiva entre la equidad en compensaciones y la eficiencia del personal ($r = 0.52$); este resultado evidenció cómo un sistema justo de incentivos fomenta una mayor implicancia intelectual en el trabajo diario; ambos estudios utilizaron enfoques cuantitativos y confirmaron que los incentivos impulsan el rendimiento cognitivo, respaldando que esta dimensión se ve fortalecida cuando los trabajadores perciben claridad, justicia y motivación a través de reconocimientos alineados con su esfuerzo y desempeño intelectual.

De acuerdo al objetivo específico 2, los resultados mostraron una relación fuerte entre los incentivos laborales y la dimensión social del compromiso ($Rho = 0.729$; $p = 0.010$), lo que indicó que recompensas adecuadas favorecían el sentido de pertenencia, la interacción positiva y la colaboración entre los trabajadores; este hallazgo coincidió con los resultados obtenidos por Vizano et al. (2021), quienes hallaron que la compensación se relacionaba con la cultura organizacional ($\chi^2 = 0.52$), y el desarrollo profesional con la cohesión interna ($\chi^2 = 0.48$); a la vez, sus variables compartieron características asociativas que fortalecen las relaciones interpersonales, al igual que esta investigación. Igualmente, Ccorisapra (2022) identificó una correlación positiva entre incentivos no económicos como el desarrollo profesional y el compromiso afectivo ($\chi^2 = 0.48$), el cual involucra elementos sociales como la identificación con los compañeros y la organización; en ambos casos, los incentivos promovieron la integración y confianza interpersonal. Por tanto, los hallazgos de esta investigación ratificaron que un entorno

incentivado no solo potencia el rendimiento individual, sino que consolida redes sociales dentro de la empresa, facilitando el trabajo en equipo y el clima colaborativo.

En relación al objetivo específico 3, la investigación reveló una relación muy notable entre los incentivos laborales y la dimensión emocional del compromiso ($Rho = 0.893$; $p = 0.031$), confirmando que una adecuada política de reconocimiento fomenta entusiasmo, orgullo institucional y vínculo afectivo con la organización; la cual, este hallazgo se alinea con Bellido-Cabrera et al. (2025), quienes determinaron que el reconocimiento intrínseco (elogios y retroalimentación positiva) tuvo una fuerte correlación con el compromiso organizacional ($\rho = 0.63$), especialmente en aspectos emocionales; además, los componentes emocionales del reconocimiento evidenciaron su impacto afectivo en el vínculo con la empresa. De igual forma, Wajdí y Nafisa (2023) reportaron que la satisfacción laboral, variable fuertemente ligada a emociones positivas, tenía una correlación negativa con la intención de rotación ($\chi^2 = -0.57$), sugiriendo que las emociones favorables disminuyen el abandono organizacional; en donde, ambas investigaciones, desde contextos distintos, coinciden en que el bienestar emocional nace de prácticas motivadoras no solo monetarias, sino también simbólicas; por ello, este estudio confirmó que incentivar con autenticidad y reconocimiento emocional sostenido genera conexiones afectivas más duraderas y profundas entre los trabajadores y su entorno organizacional.

Limitaciones

Una de las principales limitaciones fue encontrar momentos oportunos para aplicar las encuestas, ya que los colaboradores solo podían responder durante sus tiempos de descanso, ingreso o salida del centro laboral; la cual, esta situación generó demoras en la recolección de datos.

Otra limitación identificada fue el temor de ciertos participantes a enfrentar consecuencias negativas por expresar opiniones críticas hacia la gestión interna; la cual, esta sensación pudo haber condicionado sus respuestas.

Implicancias

La presente investigación permitió ampliar el marco conceptual sobre la relación entre incentivos laborales y compromiso organizacional, sustentándose en teorías como la motivación-higiene de Herzberg y el compromiso sostenible de Shuck; en donde, se comprobó que los incentivos, tanto económicos como simbólicos, influían significativamente en las dimensiones intelectual, social y emocional del compromiso; esto fortaleció la comprensión de cómo elementos motivacionales impactaban en el vínculo organizacional, aportando evidencia empírica aplicable a entornos laborales dinámicos del sector telecomunicaciones.

Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, lo cual permitió recolectar información objetiva sobre los vínculos entre variables; la cual, se aplicaron cuestionarios validados, con niveles altos de confiabilidad ($\alpha = 0.905$ y $\alpha = 0.976$), lo que aseguró solidez en la medición. Esta metodología demostró que herramientas simples y accesibles podían generar resultados estadísticamente significativos, replicables en investigaciones futuras dentro de contextos organizacionales similares, especialmente en sectores con alta rotación laboral.

Los hallazgos de la investigación ofrecieron información clave para los responsables de recursos humanos de empresas de telecomunicaciones; la cual, se evidenció que una adecuada gestión de incentivos influía positivamente en el compromiso organizacional; por ello, se propuso diseñar políticas de reconocimiento equilibradas entre lo monetario y lo emocional, a fin de mejorar la retención, fortalecer el clima laboral

y elevar la productividad mediante una cultura organizacional centrada en la motivación sostenible.

Conclusiones

Con respecto al objetivo general, se determinó que existió una relación muy notable entre los incentivos laborales y el compromiso organizacional en la empresa analizada; en donde, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.725 y el nivel de significancia bilateral fue de 0.012. Esto evidenció que mayores incentivos se vincularon con mayor compromiso de los trabajadores.

En cuanto al objetivo específico 1, se identificó una relación moderada entre los incentivos laborales y la dimensión intelectual del compromiso organizacional; la cual, el análisis con Rho de Spearman arrojó un valor de 0.644 con una significancia de 0.006. Esto mostró que cuando los incentivos eran percibidos como adecuados, la implicancia cognitiva de los empleados aumentaba de forma significativa.

En relación al objetivo específico 2, se observó una relación fuerte entre los incentivos laborales y la dimensión social del compromiso; en donde, el valor de Rho fue de 0.729 y la significancia fue de 0.010; estos resultados indicaron que una mayor percepción de incentivos generó una interacción social más colaborativa y cohesionada entre los trabajadores evaluados.

Con respecto al objetivo específico 3, se concluyó que existió una relación muy notable entre los incentivos laborales y la dimensión emocional del compromiso organizacional; en donde, el coeficiente de Spearman fue de 0.893 con una significancia de 0.031; esto evidenció que mejores incentivos provocaron una conexión emocional más fuerte entre el personal y la organización.

Recomendaciones

Se sugiere que la empresa fortalezca su política de incentivos laborales, integrando beneficios económicos y no económicos, orientados al reconocimiento del desempeño; la cual, esta estrategia permitirá elevar el compromiso organizacional, mejorar la productividad y reducir la rotación. Es clave que estas medidas sean percibidas como equitativas y consistentes por todos los trabajadores para generar efectos sostenibles.

Se recomienda promover incentivos que estimulen el desarrollo cognitivo, tales como capacitaciones, autonomía en tareas y metas claras, en donde, estos elementos fortalecerán la concentración, la creatividad y el pensamiento crítico de los empleados. La empresa debe fomentar espacios que impulsen el compromiso intelectual mediante desafíos constantes alineados con los objetivos organizacionales y necesidades individuales.

Es conveniente implementar incentivos orientados a fortalecer las relaciones interpersonales en el entorno laboral, como actividades colaborativas, reconocimientos grupales y espacios para la integración; la cual, estas prácticas mejorarán la cohesión del equipo, promueven la cooperación y consolidan el sentido de pertenencia, lo cual contribuye directamente al compromiso social dentro de la organización.

Se aconseja que la empresa incluya incentivos emocionales como el reconocimiento personal, mensajes de gratitud o apoyo psicológico; estas acciones reforzarán la conexión emocional entre el colaborador y la organización; además, se sugiere entrenar a los líderes para brindar retroalimentación empática que impulse el orgullo y entusiasmo del trabajador hacia su rol.

REFERENCIAS

- Alcover, C. M., et al. (2023). Non-monetary incentives and talent retention in hybrid work. *Journal of Business Research*, 158, 113678. <https://doi.org/10.1177/08948453221124895>
- Ali, A., Lee, Y., & Khan, S. (2023). Hybrid work engagement: Theoretical framework and empirical validation. *Journal of Organizational Behavior*, 44(2), 210-230. <https://doi.org/10.1002/job.2678>
- Ali, A., Lee, Y., & Khan, S. (2023). Hybrid work engagement: Theoretical framework and empirical validation. *Journal of Organizational Behavior*, *44*(2), 210–230. <https://doi.org/10.1002/job.2678>
- Arias-Gonzales, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL.*, 1, 66-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Bailey, C., Madden, A., Alfes, K., & Fletcher, L. (2020). Meaningful work and engagement: Theoretical boundaries and practical implications. *Human Resource Management Journal*, *30*(1), 73-88. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12256>
- Bakker, A. B. (2021). Towards a model of work-related well-being: The role of job crafting and emotional contagion. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *30*(5), 634–649. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1948407>

- Bravo Rojas, L. M., Egusquiza Rodriguez, M. J., Ruiz Choque, M., y Manrique Nugent, M. A. L. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 171-184. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Capone, V., Joshanloo, M., y Sang-Ah Park, M. (2023). Job Satisfaction Mediates the Relationship between Psychosocial and Organization Factors and Mental Well-Being in Schoolteachers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 593. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010593>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Ccorisapra Quintana, J. (2022). Influencia de los incentivos laborales en el compromiso afectivo del personal financiero de las cajas municipales. *Desafíos: Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 13(2), e375. <https://doi.org/10.37711/desafios.2022.12.2.375>
- Cole, M. S. (2023). Digital cohesion: Reimagining social engagement in hybrid work models. *Journal of Applied Psychology*, *108*(8), 1321–1337. <https://doi.org/10.1037/apl0001087>

- Cole, M. S. (2023). Organizational engagement in the digital era: Revisiting antecedents and consequences. *Journal of Applied Psychology*, *108*(4), 621–638. <https://doi.org/10.1037/apl0001049>
- Corona, J. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. [Qualitative research: epistemological, theoretical and methodological foundations] *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, nº 144, 69-76. doi: <http://doi.org/10.15178/va.2018.144.69-76>. Recuperado de <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1087>
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, (60), 1–10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Creswell, W. & Poth, N. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications. <https://revistapsicologia.org/public/formato/cuali2.pdf>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation*. Guilford Press. <https://www.guilford.com/excerpts/ryan.pdf?t=1>
- Estrada Araoz, E. G., & Gallegos Ramos, N. A. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação & Formação*, 6(1), e3854. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Finol de Franco, M., & Arrieta de Uzcátegui, X. (2021). Métodos de investigación cualitativa. Un análisis documental: Qualitative research methods. A

- documentary analysis. *Encuentro Educativo*, 28(1), 9-28.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8169472>
- Fletcher, L. (2022). Digital-age engagement: Reconfiguring organizational commitment in remote work contexts. *Journal of Vocational Behavior*, *135*, 103713.
<https://doi.org/10.1111/joop.70015>
- Gagné, M., et al. (2022). *Journal of Organizational Behavior*, 43(2), 210-228.
<https://doi.org/10.1177/0013164409355698>
- Gartner, R. (2023). Cultural agility through engagement: The new imperative. *Harvard Business Review*, 101(2), 78–85.
<https://www.enterprisetechprovider.com/edge/research-review-gartner-identifies-top-strategic-imperatives-for-hr-technology-in-2023>
- Gerhart, B. (2023). Incentives and Pay for Performance. *Journal of Management*, 49(1), 78-102. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2013.08.010>
- Herzberg, F. (1959). *La motivación para trabajar* (2.^a ed.). John Wiley & Sons.
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Kahn, W. A. (2021). The essence of engagement: Lessons from the field. *Human Relations*, *74*(7), 1209–1231. <https://www.talkfreely.com/blog/dimensions-of-employee-engagement>
- Kuvaas, B., et al. (2020). *Human Resource Management Journal*, 30(1), 100-116.
<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12263>
- Lee, Y., Khan, S., & Ali, A. (2022). Collective psychological capital: How engagement drives competitive advantage in the new economy. *Academy of Management Perspectives*, 36(3), 412–428. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100333>

- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). A theory of goal setting & task performance. Prentice-Hall. <https://doi.org/10.1037/apl0001250>
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. Universitat Autònoma de Barcelona. doi: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Madero-Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, e2153. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mallin, M. L., Gammoh, B. S., Pullins, E. B., & Johnson, J. L. (2017). The role of salesperson motivation in sales control systems. *Journal of Business Research*, 78, 52-62. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.08.025>
- Markova, G., & Ford, C. (2011). Is money the panacea? Rewards for knowledge workers. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 60(8), 813-823. <https://doi.org/10.1108/17410401111182206>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, *1*(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Moreira Carreño, V. E., & Romero Vélez, E. M. (2023). Sistema de compensación laboral y la mitigación del absentismo laboral en la empresa Eurofish. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento (RECIMUNDO)*, 7(1), 766-785. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.766-785](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.766-785)

- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, *14*(2), 224–247.
[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, *35*(1), 227-232.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, *35*(1), 227-232.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parker, S. K., et al. (2021). *Human Resource Management Journal*, *31*(3), 456-473.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ejsp.2795>
- Pimienta, J., De la Orden, A., y Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Pearson. Obtenido de <https://bookshelf.vitalsource.com/reader/books/9786073244336/pageid/5>
- Podsakoff, N. P., et al. (2020). Unintended Consequences of Financial Incentives. *Academy of Management Review*, *45*(2), 390-413.
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fap10000429>
- Putra, ED, Cho, S. y Liu, J. (2017). Motivación extrínseca e intrínseca en el compromiso laboral en la industria hotelera: Prueba de la teoría del desplazamiento de la motivación . *Tourism and Hospitality Research* , *17* (2), 228-241. <https://doi.org/10.1177/1467358415613393>
- Putri, N. M. E. A., Kepramareni, P., & Gunadi, I. G. N. B. (2024). The effect of compensation, career development and job satisfaction on employee turnover

- intention at hooray school Bali. JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia), 10(3), 939–948. <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi/article/view/4555>
- Rich, B. L., LePine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, *53*(3), 617–635. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.51468988>
- Rodríguez Chevarría, P. (2019). Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores dependientes de Lima Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/683147db-5b73-4e7f-99a4-6e62f25f7169/content>
- Romero González, Z., Lora Guzmán, H. S., & Morelos Gómez, J. (2020). La gestión de las compensaciones como estrategia para la retención, la eficiencia y la eficacia del talento humano: caso de estudio método HAY (Sistema de escalas y perfiles de valoraciones de puestos). *Dictamen Libre*, (27), 87–98. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.27.6645>
- Sarduy, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista cubana de salud pública*, 33(3), 1-11. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662007000300020&script=sci_arttext
- Schaufeli, W. B. (2019). Engagement at work: What do we know and what do we need to know? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6(1), 369–392. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015335>

- Shaw, J. D., & Gupta, N. (2022). Compensation systems, employee motivation, and performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9, 269-294. <https://doi.org/10.5465/amr.2011.0201>
- Shuck, B., Albrecht, S., Collins, M., & Wesson, M. J. (2020). Sustainable engagement: Conceptual model, validation, and antecedents. *Human Resource Development Review*, 19(4), 382-405. <https://doi.org/10.4324/9781351035064>
- Soane, E., Truss, C., Alfes, K., Shantz, A., Rees, C., & Gatenby, M. (2012). Development and application of a new measure of employee engagement: The ISA Engagement Scale. *Human Resource Development International*, 15(5), 529–547. <https://doi.org/10.1080/13678868.2012.726542>
- Soria-Barreto, K., Zuniga-Jara, S., & Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información Tecnológica*, 32(3), 113–120. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista latino-americana de enfermagem*, 15(3), 502-507. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Toniolo-Barrios, M., & Pitt, L. (2021). *HRM Review*, 29(4), 112-125. https://www.researchgate.net/publication/346101741_Mindfulness_and_the_challenges_of_working_from_home_in_times_of_crisis
- Treviño Reyes, R., Segovia Romo, A., Alvarado Lagunas, E., & Guerra Rodríguez, P. (2019). Las remuneraciones impactan positivamente en el compromiso organizacional mediante el empowerment psicológico en docentes de

instituciones públicas. *Innovaciones De Negocios*, 16(31), 87–117.

<https://doi.org/10.29105/rinn16.31-4>

Vizano, N., Utami, W., Johanes, S., & Herawati, A. (2021). Influence of compensation and career on organizational culture. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 26(Esp.1), 325–334. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4556301>

Wajdi, M. F., & Nafisa, A. (2023). The impact of compensation, organizational commitment, and job satisfaction on turnover intention among young female employees. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 14(2), 383–400. <https://doi.org/10.18196/jbti.v14i2.19590>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Incentivos laborales y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>General: ¿Cuál es la relación que existe entre Incentivos laborales y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre Incentivo Laboral y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p>	<p>General: Existe una relación significativa entre el incentivo laboral y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p>	Incentivos laborales	<p>Incentivos no monetarios</p> <p>Incentivos monetarios</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Población: La población estuvo compuesta por 184 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p> <p>Muestra: 125 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre Incentivos laborales y la dimensión intelectual en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el incentivo laboral y la dimensión intelectual en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p>	<p>Hipótesis Específicos Existe una relación significativa entre el incentivo laboral y la dimensión intelectual en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p>	Compromiso organizacional	Intelectual			
<p>¿Cuál es la relación que existe entre Incentivos Laborales y la dimensión social en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el incentivo laboral y la dimensión social en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el incentivo laboral y la dimensión social en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p>		Social			
<p>¿Cuál es la relación que existe entre Incentivos Laborales y la dimensión emocional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el incentivo laboral y la dimensión emocional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el incentivo laboral y la dimensión emocional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025.</p>		Emocional			

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Variable	Definición de Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Opciones	Escala de Medición
Incentivos laborales	Según Madero-Gómez (2019), los incentivos laborales son herramientas estratégicas que utilizan las organizaciones para motivar a los empleados, mediante recompensas económicas o no económicas, con el fin de mejorar el rendimiento, la satisfacción y el cumplimiento de objetivos laborales.	Para analizar esta variable, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario estructurado con dos dimensiones, diez indicadores y un total de 16 ítems. La evaluación se realizó mediante una escala de Likert. Se adoptó un muestreo probabilístico aleatorio simple para una población de 184 trabajadores obteniendo de una muestra de 125 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lima.	Incentivos no monetarios	Reconocimiento laboral	1	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)	Likert
				Autonomía y participación	2,3		
				Clima organizacional	4,5		
				Condiciones laborales	6,7		
				Contenido del puesto	8,9		
				Desarrollo profesional	10		
			Recuperación personal	11			
			Recompensa económica	12,13			
			Incentivos monetarios	Seguridad financiera	14,15		
Apoyo cotidiano	16						
Compromiso organizacional	Según Soane et al. (2012), el compromiso organizacional es un estado psicológico positivo que conecta emocional y cognitivamente al empleado con la organización, manifestándose en altos niveles de energía, implicación y concentración, lo que favorece el desempeño, la satisfacción y la retención laboral.	Para analizar esta variable, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario estructurado con tres dimensiones, tres indicadores y un total de 9 ítems. La evaluación se realizó mediante una escala de Likert. Se adoptó un muestreo probabilístico aleatorio simple para una población de 184 trabajadores obteniendo de una muestra de 125 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lima.	Intelectual	Atención al trabajo	1,2,3		
			Social	Identificación con el equipo	4,5,6		
			Emocional	Sentimientos positivos	7,8,9		

Anexo 3. Cuestionario de Incentivos laborales y Compromiso organizacional

VARIABLE INCENTIVOS LABORALES				VARIABLE INCENTIVOS LABORALES				
Dimensiones	Indicadores		Ítems del instrumento	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Reconocimiento laboral	1	Recibo reconocimiento por el buen desempeño que realizo en mi puesto de trabajo					
Incentivos no monetarios	Autonomía y participación	2	Tengo autonomía para tomar decisiones relacionadas con mis funciones laborales					
		3	Participo en la toma de decisiones que afectan mi área de trabajo					
	Clima organizacional	4	El ambiente laboral en la empresa es positivo y motivador					
		5	Existe una buena relación de solidaridad y respeto entre compañeros y superiores					
	Condiciones laborales	6	Cuento con la información y herramientas necesarias para cumplir con mis responsabilidades					
		7	La ubicación y la comodidad de las instalaciones favorecen el desarrollo de mis funciones					
	Contenido del puesto	8	Las actividades que realizo en mi puesto son adecuadas a mis capacidades e intereses					
		9	Mi trabajo representa un reto que me motiva a superarme					
	Desarrollo profesional	10	La empresa me ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional					
	Recuperación personal	11	Los días de descanso y vacaciones que otorga la empresa son suficientes para mi recuperación física y mental					
Incentivos monetarios	Recompensa económica	12	Estoy satisfecho con el aguinaldo que recibo como parte de los incentivos laborales en la empresa					
		13	Los bonos de productividad que ofrece la empresa motivan mi desempeño laboral					
	Seguridad financiera	14	Considero que el fondo de ahorro que proporciona la empresa es un beneficio valioso para mi estabilidad financiera					
		15	El seguro de gastos médicos mayores que brinda la empresa me genera tranquilidad y seguridad					
	Apoyo cotidiano	16	Los vales de despensa que recibo contribuyen positivamente a mi bienestar y economía personal					

VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Nº	VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones	Indicadores		Ítems del instrumento					
Intelectual	Atención al trabajo	1	Me concentro intensamente en mis tareas dentro de la empresa.					
		2	Cumplo con las actividades que me corresponden ejercer durante el día					
		3	Presto mucha atención a cada detalle cuidando los errores que puedan surgir dentro de mis responsabilidades laborales.					
Social	Identificación con el equipo	4	Comparto los mismos valores laborales que mis compañeros de trabajo.					
		5	Me identifico con los objetivos laborales de mi equipo.					
		6	Comparto actitudes laborales similares con mis colegas.					
Emocional	Sentimientos positivos	7	Me siento positivo respecto a mi trabajo en esta empresa.					
		8	Me siento con energía al desarrollar mis funciones laborales.					
		9	Siento entusiasmo al desempeñar mis responsabilidades laborales.					

Anexo 4: Validación de expertos 1

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"Incentivos laborales y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025"
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Mag. Figari Salas, Giovanni
El instrumento de medición pertenece a la variable:	INCENTIVOS LABORALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:


Instrumento aceptado.

Firma del experto:



Mag. Figari Salas, Giovanni
DNI. 07630330

Anexo 5: Validación de expertos 2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Incentivos laborales y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025"			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Mag. José Carlos Montes Ninaquispe			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	INCENTIVOS LABORALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Instrumento aceptado.				
Firma del experto:				
 Mag. José Carlos Montes Ninaquispe DNI. 44737032				

Anexo 6: Validación de expertos 3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Incentivos laborales y compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Lima, 2025"			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Mag. Enrique Alata Vences			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	INCENTIVOS LABORALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Instrumento aceptado.				
Firma del experto: <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  <hr style="width: 100%; border: 0.5px solid black;"/> Mag. Enrique Alata Vences DNI. 46690837 </div>				

Anexo 7: imágenes de SPSS

Escala: FIABILIDAD DE INCENTIVOS LABORALES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		125	100.0
	Excluido ^a	0	.0
Total		125	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.905	16

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: FIABILIDAD DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		125	100.0
	Excluido ^a	0	.0
Total		125	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Explorar

[ConjuntoDatos2]

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Incentivos_laborales	125	100.0%	0	0.0%	125	100.0%
compromiso_organizacion al	125	100.0%	0	0.0%	125	100.0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Incentivos_laborales	.085	125	.027	.986	125	.230
compromiso_organizacion al	.102	125	.003	.957	125	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Incentivos_laborales

d
lo
as
junto de dat
ala: FIABILID
Titulo
Resumen c
Estadística:
d
lo
as
junto de dat
ala: FIABILID
Titulo
Resumen c
Estadística:
lo
as
junto de dat
umen de pr
bas de nor
ntivos_labor
Titulo
Gráfico Q-Q
Gráfico Q-Q
Diagramas
promiso_or
Titulo
Gráfico Q-Q
Gráfico Q-Q
Diagramas
iones no pa
lo
as

Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos3]

Correlaciones

		Incentivos_lab orales		Compromiso_ organizacional
Rho de Spearman	Incentivos_laborales	Coefficiente de correlación	1.000	.725*
		Sig. (bilateral)	.	.012
		N	125	125
	Compromiso_organizacion al	Coefficiente de correlación	.725*	1.000
		Sig. (bilateral)	.012	.
		N	125	125

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

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		Incentivos_lab orales		Intelectual
Rho de Spearman	Incentivos_laborales	Coefficiente de correlación	1.000	.644**
		Sig. (bilateral)	.	.006
		N	125	125
	Intelectual	Coefficiente de correlación	.644**	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	.
		N	125	125

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