

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE LOS INCENTIVOS LABORALES Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS LLACANORA S.A.C., CAJAMARCA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

**Autoras**

Mara Fernanda Cerna Benavides

Sofía Emperatriz Samán Gaona

**Asesor:**

Mcs. Econ. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2021

## DEDICATORIA

Dedicado a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi formación; a mis abuelitos, por confiar en mí; a mis padres, por todo el sacrificio, amor, apoyo incondicional, comprensión, consejos y esfuerzo durante estos años, todos mis logros se los debo a ellos; a mis hermanos, por ser mi motor y motivo, a mi pareja, por siempre alentarme a no darme por vencida.

Esta tesis se lo dedico a Dios,

a mis padres y hermanos. A Dios porque siempre

está conmigo guiando y cuidando mi camino.

A mis padres por todo su esfuerzo y apoyo

hacia mi carrera profesional. A mis hermanos

por preocuparse siempre por mí, por sus consejos y apoyo.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme cada día nuevas oportunidades y ser mi base y sustento en cada paso que doy, por ser mi guía en los momentos difíciles.

A mi familia por confiar en mí y apoyarme durante todo este tiempo; mis abuelitos, quienes siempre me animaron a surgir y dar lo mejor de mí; mis padres, por ser mis pilares para cumplir mis metas, agradezco su amor, dedicación, paciencia y esfuerzo para que salga adelante; a mis hermanos; Cristhian, Ángel,

Fernando, Diana y Sofía, quienes son mi motivación para seguir luchando por superarme, por alegrar cada día con sus ocurrencias y travesuras; A mis tíos(as) y primos(as), por su cariño y apoyo. A mi pareja;

Marcial, por ser mi apoyo en los tiempos de cansancio y crisis. Agradezco a la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., en especial al gerente Fernando Cerna, por el apoyo brindado para la realización de este trabajo.

Agradezco en primer lugar a Dios, por guiarme por el buen camino, por ser la luz que necesito para dar cada paso. A mis padres por brindarme su apoyo incondicional y su esfuerzo que han puesto para apoyarme en seguir mis estudios profesionales. A mis hermanos porque han estado presentes a mi lado, brindándome su apoyo. A las personas que de una u otra forma me han motivado y apoyado para lograr este proyecto.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
INDICE DE TABLAS .....	5
RESUMEN .....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	7
1.1. Realidad problemática .....	7
1.2. Formulación del problema .....	23
1.2.1. Problema General .....	23
1.2.2. Problemas Específicos .....	23
1.3. Objetivos .....	23
1.3.1. Objetivo general .....	23
1.3.2. Objetivos específicos .....	23
1.4. Hipótesis .....	24
1.4.1. Hipótesis general .....	24
1.4.2. Hipótesis específicas .....	24
CAPÍTULO II. MÉTODO .....	25
2.1. Tipo de investigación .....	25
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	26
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	27
2.4. Procedimiento .....	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS .....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	28
Tabla 2 .....	31
Tabla 3 .....	32
Tabla 4 .....	33
Tabla 5 .....	33
Tabla 6 .....	34
Tabla 7 .....	35
Tabla 8 .....	35
Tabla 9 .....	36
Tabla 10 .....	37
Tabla 11 .....	37

## RESUMEN

La presente investigación presenta como objetivo principal determinar la relación entre los Incentivos Laborales y la Productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

La investigación se desarrolló bajo el nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental- transversal, la población está conformada por 39 trabajadores y se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiendo a trabajadores que se relacionan con la parte operativa de la empresa, la muestra está conformada por los 36 trabajadores entre los cuales se considera; conductores, secretarias(os) de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021.

Para la recolección de datos se empleó una encuesta, la cual constó de 3 preguntas generales y 24 ítems medidos en escala Likert. Para medir la relación entre las dos variables se aplicó el Alfa de Cronbach, en donde los Incentivos Laborales obtuvo un valor de 0,869 y la Productividad tuvo un valor de 0.857, esto indica, que para medir la relación entre ambas variables el instrumento es de muy alta confiabilidad. Asimismo, se verificó la hipótesis planteada, a través del coeficiente de correlación de Spearman.

En la presente investigación se concluye que existe relación positiva media no significativa entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

**Palabras clave:** Incentivos Laborales, Productividad

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Desde el inicio de los tiempos, en el ámbito empresarial, al hombre se lo ha considerado como un “hombre económico”, al cual se le han brindado incentivos monetarios por la ejecución eficiente de su trabajo, además de tener sus tareas esquematizadas, y estándares de tiempos por funciones y actividades (Jáuregui, 2016). En la actualidad, las organizaciones tienen una gran necesidad de adaptarse al cambio ya que la más adiestrada sobrevive, lo que lleva a enfrentarse a un mercado más competitivo y enfocarse en la Gestión del Talento Humano (Versoza, 2016) el cual es considerado pieza clave para conseguir alcanzar los objetivos de la organización, teniendo en cuenta que éste debe estar comprometido y motivado para llegar al éxito.

Es necesario tener trabajadores seguros, que se identifiquen con la organización, sean sinérgicos, desarrollen y compartan competencias, lo cual permite fomentar el trabajo en equipo y autorrealizarse personal y profesionalmente.

Estos son términos que forman parte de los incentivos laborales, los cuales “están orientados a promover las condiciones que favorezcan el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa, incentivando a los trabajadores a la mejora continua”, (MEF, 2021)

Los incentivos son una parte versátil del salario o un reconocimiento que apremia un resultado superior al exigible, es voluntario por lo que puede ser incentivado o pactado, se pueden ofrecer incentivos económicos y no económicos; los incentivos económicos son un tipo de compensación para los trabajadores, ya que sus resultados son en base a la compensación monetaria que recibe. (Pino et al, 2014, p.124)

Los incentivos no económicos contribuyen a convertir a los trabajadores en personal comprometido con la organización beneficiando no solo al mismo; sino también a los trabajadores. (Ruiz, 2013)

En las diferentes empresas a nivel mundial destacan la importancia de tener trabajadores comprometidos que agreguen valor; es por ello que, han desarrollado políticas y leyes que permiten una integración de los trabajadores con igualdad de derechos.

Dana Victores, gerente de talento y desarrollo de Nestlé, consideró que para ellos lo más importante es el ser humano, por eso, todo lo que realizan lo hacen pensando en cada colaborador y su bienestar. Sus acciones están programadas de liderazgo para lograr que los trabajadores tengan un buen balance de vida y trabajo. “Hemos encontrado que estas prácticas han incrementado el nivel de productividad y los colaboradores se sienten más comprometidos con la empresa, porque saben que los estamos apoyando para lograr su proyecto de vida”, afirmó Victores. Asimismo, en la empresa Nestlé, favorecen el trabajo en equipo en todas las áreas y escuchan a todos los trabajadores para saber cómo se sienten, qué quieren y cómo ayudarlos a lograr sus objetivos. (mba, 2018, p.1)

En América Latina, existe un mínimo interés por el trabajador y la motivación que este tenga; es por ello que:

Una encuesta de Gallup del 2013 encontró que el 30% de los estadounidenses se sienten comprometidos con su trabajo, solo 12% de la gente en México, 16% en Argentina y Perú, 14% en Paraguay, 9% en Arabia Saudí y 6% en China valoran su trabajo. (Oppenheimer, 2018, p.1)

Estos resultados se ven reflejados en los trabajadores de las empresas de transporte terrestre, ya que trabajan más de 8 horas sentados, sin una motivación de crecimiento personal ni profesional, en su mayoría, el incentivo que se les brinda es monetario. En Perú, existen incentivos económicos, simbólicos y/o materiales que permiten a los trabajadores identificarse con su centro laboral permitiendo a ésta el logro de los objetivos organizacionales. Según (Ordoñez y Quiroz, 2018), las empresas exitosas tienen conocimiento que la adecuada gestión del talento humano repercute positivamente en su productividad.

Patricia Padilla, gerente comercial de CL Selection, explicó que estas empresas manejan un esquema de remuneraciones que tienen un componente fijo (el sueldo y los beneficios de ley) y otro variable que son los bonos por lograr o superar ciertos objetivos trazados por la organización (...) los tipos de bonos más utilizados en el mercado son: Bonos de productividad, de permanencia, por firma de contrato y vales mensuales de alimentos. (Lira, 2016, p.1).

En Cajamarca, (Fernández y Mosquera, 2016), demuestran que el 62 % de encuestados, en la pregunta ¿Cree Ud. que la empresa refuerza las competencias de los colaboradores en la organización? (p.9), opinan que: la empresa no refuerza las competencias de sus colaboradores; debido a que, no existen programas que permitan desarrollar las habilidades de autoconfianza, creatividad, empatía, comunicación, trabajo en equipo, tolerancia e iniciativa; así como tampoco refuerzan los conocimientos técnicos. (p.55)

Esta realidad cercana en Cajamarca, es muestra del sentir de los trabajadores el mínimo de interés de la empresa en la que trabajan, el nivel de desmotivación es alto, más aún porque no existe alguna implementación que esté abocada al desarrollo de este recurso tan importante; al haber mayor índice de desmotivación, la productividad de la empresa disminuye.

En la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., es una empresa Cajamarquina dedicada al rubro de transporte público interprovincial y urbano, se puede evidenciar que, los trabajadores no se encuentran debidamente motivados; ya que no se brindan reconocimientos, bonificaciones, etc. Teniendo en cuenta que el transporte es una actividad diaria, los trabajadores se sienten fatigados y estresados y esto repercute de manera negativa en su productividad, satisfacción y compromiso. Es por ello que se quiere determinar la relación entre los Incentivos Laborales y la Productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

Entre los antecedentes internacionales se han evaluado las investigaciones que han tenido mayor relevancia en cuanto al estudio, las cuales se describen detalladamente a continuación: En el ensayo titulado “Incentivos laborales para el incremento en la productividad de las empresas del sector telecomunicaciones” de (Villamizar, 2017), publicado por Fundación Universidad de América, en Bogotá -Colombia, mediante la exploración de 30 entrevistas dirigidas al gerente de soporte técnico, ventas y jefe inmediato a cargo de 30 personas; dicha investigación tuvo como objetivo analizar los incentivos que influyen en la productividad de empresas formales del sector de telecomunicaciones en Colombia, utilizando un enfoque cualitativo, con una muestra de 30 personas, lo cual obtuvo como resultado que un trabajador motivado por medio del recibimiento de incentivos laborales muestra un grado de productividad más alto en comparación con el trabajador que desconoce los incentivos.

(Romero, 2015), en su tesis “Incentivos de productividad a través de un plan de mejora salarial basado en competencias laborales del personal del área de cámara de la exportadora de pescado expotuna.”, publicado por la Universidad de Guayaquil - Ecuador, indica como objetivo establecer un plan de mejora salarial como incentivo de productividad basado en la evaluación de competencias del personal de la cámara de frío de la empresa Expotuna S.A, para ello ha utilizado una investigación descriptiva, cualitativa y no experimental, cuya población es 12 trabajadores que laboran en la cámara de frío y bodega, tomando como muestra a 10 trabajadores, excluyendo al jefe departamental y supervisor, para esta investigación se realizó una entrevista, en el que el autor concluye, que la ausencia de planes de incentivos que motive al personal genera la falta de compromiso de los mismos. Conforme (Jaramillo y Contreras, 2015), en la ciudad de Cuenca, en su tesis “La motivación e Incentivos al Personal de la empresa IRVIX S.A. como medios para incrementar la productividad”, publicado en la Universidad del Azuay, Cuenca- Colombia; planteó como objetivo preparar un plan de incentivos y motivación al personal para incrementar la productividad de la empresa IRVIX S.A., que permita optimizar los recursos humanos, económicos y materiales, se realizaron encuestas de manera interna a sus 20 empleados entre personal administrativo y de ventas, dicho estudio ha permitido determinar la importancia a la motivación e incentivos que requieren los empleados en una empresa para fortalecer su compromiso con la misma; lo cual se traduce en productividad y desempeño; además que, el mejoramiento del recurso humano es una obligación de la gerencia, así como de las diferentes jefaturas en la empresa, tanto desde el punto de vista técnico-administrativo, así como por la importancia y valor mismo que tiene el talento humano en la organización.

Según (Anibarro y Cámara, 2016) en su artículo denominado; “Productividad y crecimiento del sector del Transporte en España. Análisis por sectores” publicada por la Universidad Politécnica de Valencia, cuyo objetivo es Identificar qué sector convendría trabajar para aumentar la producción en el sector transporte, para dar respuesta a esta pregunta se ha diseccionado las productividades del sector español: por subsectores que lo integran y por tamaño de las empresas y las compara con el resto de países, concluyó que las pequeñas empresas son menos productivas que las grandes tanto en España como en los demás países.

Entre los antecedentes nacionales, se tiene; “Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”, desarrollada por (Velásquez, 2015) en Trujillo, cuyo objetivo fue objetivo de la investigación fue determinar en qué medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del sector pesquero en el distrito de Chimbote, año 2013; de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo no experimental, se realizó encuestas al personal de 53 empresas industriales, y obtuvieron los siguientes resultados: 1) en cuanto a la motivación y reconocimiento, los porcentajes de motivación son: en organización del trabajo (93,33%), relación jefe-subordinado (57,50%), trabajo en equipo (100%), incentivos económicos (42,50%) condiciones de trabajo (100%), desarrollo profesional (76,11%). Se evidencia que la mayoría de gerentes consideran que la motivación de sus empleados genera un efecto positivo en la productividad, lo que representa porcentualmente un 77.78 %; además concluyó que la falta de un incentivo económico, la falta de reconocimiento al esfuerzo laboral que desempeñan los obreros hace que sientan desmotivados, esto influye a los gastos excesivos que tiene la empresa por pérdidas de insumos, impidiendo realizar al 100% las

metas de producción propuestas ya que no poseen motivadores que los impulse a realizar sus labores con excelencia.

(Revilla, 2017) en su tesis “Incentivos laborales y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017” , publicada por la Universidad César Vallejo, tiene enfoque no experimental-corte transversal, esta investigación tuvo como objetivo Determinar la relación de los incentivos laborales con la productividad de los colaboradores de la empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017, para dar respuesta a esta pregunta se aplicó un cuestionario a 30 colaboradores de la población, y se obtuvo como resultado que los incentivos laborales mejoran la motivación y la satisfacción laboral, de manera que los colaboradores pueden ser más eficientes en la productividad de la empresa.

Según (Desposorio, 2017), sustentó la tesis "Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Teletento del Perú SAC plataforma BBVA Continental, de la ciudad de Trujillo-2016", cuyo objetivo fue determinar los incentivos laborales que influyen en la productividad de los asesores de servicios, alcance no experimental, se realizó una encuesta a 58 asesores, entre las discusiones se obtuvo que el incentivo laboral que tiene más relación con la productividad y el más importante para los asesores, es el bono individual, el cual resulta de la productividad de cada asesor. Para mejorar la productividad laboral no solo es necesario los incentivos económicos sino complementarlos con los incentivos no económicos.

(Antonio y Nuñez, 2019), en su tesis: “Aplicación de Ciclo Deming para la mejora de productividad en la empresa Transportes Vía SAC, Chimbote 2018”, este estudio tiene un enfoque experimental, tuvo objetivo aplicar el ciclo de Deming en la empresa Transportes Vía SAC para mejorar la productividad, para lo cual se utilizó como técnica el análisis de

resultados y observación directa, en donde se verificó que hay 5 factores que influyen directamente con la baja productividad de las organizaciones, de los cuales se mencionan los cuatro factores más resaltantes, siendo el primero la mala gestión empresarial, en donde el director no ve ni toma las medidas más acordes para poner en práctica las formas más productivas para completar las tareas y funciones; el segundo factor son los sistemas obsoletos, ya que, algunas empresas utilizan métodos anticuados, lo cual retrasa el trabajo; como tercer factor se encuentra la insatisfacción del empleado, en donde indica que las personas tienen una tendencia natural a dar prioridad a las tareas que le gustan, por lo tanto, el empleado correcto en el puesto correcto, es un empleado satisfecho y más productivo; el cuarto factor es el empleado con problemas personales, donde menciona que los empleados con sobrecargo de estrés y mala salud, logran enfermar a los demás trabajadores. Dichos problemas se han visto suscitados también en la empresa Transportes Vía S.A.C.

Según (Gaona, 2020) en su investigación titulada “Competencia laboral y productividad de los conductores cobradores de la Empresa de Transportes Palmari S.A. Puente Piedra, 2020.”, publicada por la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación de la competencia laboral y productividad de los conductores cobradores de la Empresa de Transportes Palmari S.A. Puente Piedra, 2020., tuvo un enfoque no experimental de corte transversal descriptivo correlacional para dar respuesta a su objetivo, se aplicó una encuesta a 51 conductores y cobradores de la empresa; por lo tanto se concluye que existe relación significativa de la competencia laboral y productividad de los conductores cobradores de la Empresa de Transporte Palmari S.A. Por ello recomendó que, para mejorar las actitudes de los trabajadores, el gerente de la empresa deberá desarrollar programas de integración, en los que se incluye recompensas, reconocimiento, y premiación por su labor, fortaleciendo la relación entre la empresa y los trabajadores.

(Rodríguez, 2019), en su tesis: “Incentivos y su efecto en la productividad laboral en la empresa SOLDISEL S.R.L. Trujillo, año 2018” publicada por la Red de repositorios latinoamericanos, tiene un enfoque cuantitativo, tiene como objetivo Incorporar el programa “Llena tu vida de música” el cual tiene como finalidad de incrementar la productividad, la técnica utilizada por el área de ventas, la cual está conformado por vendedores, cajeras y jefes de tienda fue análisis documental En la tabla 3.1; la fórmula razón de cambio muestra que las ventas iniciales son menores a las ventas finales, debido a la implementación de incentivos laborales mostrando un resultado de 19% de incremento en la productividad laboral, manteniendo la misma cantidad de colaboradores, esto es reflejado con las ventas de las 4 tiendas que aumentaron gracias a la aplicación de los incentivos laborales.

Por otro lado, en el ámbito local del estudio de investigación se tiene como antecedentes los siguientes estudios de investigación en la región Cajamarca en el cual son:

(Fernández y Mosquera, 2016), sustentó “Efectos de los Programas de Capacitaciones efectivas en la Productividad Laboral, en la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca, 2015-2016”, cuyo objetivo fue determinar los efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral de la empresa Caxamarca 2015-2016, enfoque transversal, los métodos utilizados son encuesta, entrevista, focus group realizadas a sus 70 colaboradores, en donde demuestra que el 62 % de los encuestados, a la pregunta ¿Cree Ud. que la empresa refuerza las competencias de los colaboradores en la organización?, opinan que: la empresa no refuerza las competencias de sus colaboradores; debido a que, no existen programas que permitan desarrollar las habilidades de autoconfianza, creatividad, empatía, comunicación, trabajo en equipo, tolerancia e iniciativa; así como tampoco refuerzan los conocimientos técnicos; esta realidad cercana en Cajamarca, es muestra del sentir de los colaboradores a la

falta de interés de la empresa en la que trabajan, el nivel de desmotivación es alto, más aún porque no existe alguna implementación que esté abocada al desarrollo de este recurso tan importante; al haber mayor índice de desmotivación, la productividad de la empresa (p.69). Según (Olortegui, 2017) en su tesis “Incidencia de la motivación en la productividad del personal de área de créditos de “Mi Caja Cajamarca-2015”, publicada por la universidad de Cajamarca, tiene como objetivo analizar la incidencia de la motivación en la productividad del personal del área de créditos de “Mi Caja Cajamarca-2015, el cual aplicó los métodos de investigación inductivo y analítico, mediante un cuestionario tipo escala Likert y utilizando una muestra de 11 trabajadores del área de créditos. Obteniendo como conclusión que la motivación tiene una incidencia directa en la productividad del personal del área de créditos, es decir, si hay una motivación baja como consecuencia hay una productividad baja en el área de créditos de Mi Caja Cajamarca.

(Vega, 2015) en su tesis “Influencia de la motivación laboral en la productividad desde la perspectiva humana del personal en el departamento de negocios en la caja rural de ahorro y crédito S.A. "Mi Caja Cajamarca", Cajamarca-2015”, publicada por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, el cual tiene como objetivo determinar cómo influye la motivación laboral en la productividad desde la perspectiva humana del personal del departamento de negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito S.A. “Mi Caja Cajamarca”, utilizando una investigación básica, descriptiva y correlacional, con diseño no experimental, mediante una encuesta y un test. En su estudio se aplicó una muestra de 53 empleados del departamento de negocios. Donde concluye que la motivación laboral del personal está medianamente motivada y los factores intrínsecos que influyen en él son: la jornada laboral rígida, empatía, reconocimiento de logros laborales; y los factores extrínsecos más

influyentes son: oportunidades de ascenso y promoción, desarrollo profesional y adaptación a nuevos retos.

(Ordoñez y Quiroz, 2018) en su tesis “Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, 2018”, publicada por la Universidad Privada del Norte, cuyo objetivo es determinar la relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort, utilizando un diseño No experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional. Para ello, utilizaron la técnica de encuesta, aplicado a los 72 colaboradores de la empresa. Teniendo como conclusión, que es necesario dar prioridad al programa de incentivos para que los colaboradores estén motivados y de esta manera los resultados sean beneficiosos en su desempeño laboral y se logre las metas trazadas a nivel de la organización.

En la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. sucede lo mismo, los trabajadores del área operativa (conductores y secretarias(os)) no se encuentran debidamente motivados, por ser el transporte, una actividad diaria, se sienten fatigados y estresados. Es por ello que se ha identificado como se relacionan los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.,2021.

En el desarrollo de las variables, la variable 1, la cual es Incentivos Laborales, se tiene la siguiente definición conceptual.

Según (Chiavenato, 2011), los incentivos son los “pagos” de la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimientos, seguridad en el empleo, supervisión abierta, reconocimientos, etcétera). A cambio de las contribuciones, cada incentivo posee un valor de conveniencia subjetivo, pues varía de individuo a individuo: lo que para uno es útil, puede no serlo para otro”. (p.71).

Conforme a lo que menciona (Concepto Definición, 2021), los incentivos sirven como mecanismo de impulso para que un individuo o muchos de ellos hagan o deseen algo; en otras palabras, es utilizado para que se haga algo de mejor manera o más rápidamente.

Por otro lado (Roldán, 2016) indica que un incentivo es un mecanismo que relaciona una recompensa o castigo a un determinado desempeño o conducta. El objetivo de establecer un incentivo es inducir un determinado comportamiento. Se supone que el sujeto al que se le aplica actuará como un agente racional evaluando los costes y beneficios (homo economicus).

Según (Oliveros, 2018); los incentivos son herramientas enfocadas en recompensar al trabajador por su desempeño y logros en el trabajo que realiza, por lo que deben brindarse de acuerdo a la productividad de la empresa de manera progresiva.

Al hablar de incentivos económicos, según autores como: (Chruden, 1999), (Gómez, 2001), estos pueden clasificarse como incentivos económicos y no económicos, o financieros y no financieros.

Incentivos económicos o también conocidos como incentivos financieros; son un tipo de compensación para los empleados, ya que sus resultados son en base a la compensación monetaria que recibe (Pino et al, 2014).

Por otro lado, según (Opere, 2020), los incentivos económicos son aquellos que conllevan un incremento del salario o retribución monetaria que percibe el profesional. Se trata de aumento de sueldo, comisiones, gratificaciones, bono.

Los incentivos económicos tienen como indicadores:

Sueldo; es una retribución que el trabajador percibe de manera mensual por funciones que desempeña en su puesto de trabajo, así lo menciona (Gonzáles, 2018).

Es la remuneración básica de los trabajadores por los servicios que prestan a la empresa, según (ADP, 2021).

Bonos; son incentivos que se pagan a los empleados cuando excedan determinado nivel de productividad. Por lo general, se ponen en práctica junto a un ingreso básico fijo, así lo define (Bravo y Oliva, 2017).

Comisiones; el trabajador percibe un porcentaje fijado previamente sobre cada producto vendido o servicio contratado por cada nuevo cliente.

Por méritos; es el uso de incentivos económicos en la remuneración de los trabajadores como parte del reconocimiento por su contribución a su empresa. Consiste en remunerar a sus trabajadores de acuerdo al nivel de contribución, responsabilidades y exigencias que tiene cada puesto de trabajo. A mayor contribución, responsabilidad o exigencia debe corresponder una mayor retribución. Así lo describe (Asociación de buenos empleadores, 2019).

Incentivos no económicos o incentivos no financieros; comprenden todas aquellas recompensas o retribuciones que no tienen relación con los salarios y que, sin embargo, levantan la moral del trabajador en grado tal que se hace evidente el aumento en esfuerzo y empeño. (Aliaga, 2008)

Comprenden aquellos beneficios que la compañía ofrece a su plantilla y que suponen una mejora de las condiciones laborales de los trabajadores. (Opere, 2020)

Así como también comprenden todas las recompensas que no tienen relación directa con el dinero. Por ejemplo, la comunicación abierta, el reconocimiento, cursos de capacitación pagados por la empresa, enriquecimiento de puestos, obsequios para fechas especiales y apoyo social. (Castillón, 2017)

Los incentivos no económicos, tienen como indicadores:

Incentivos Asistenciales; buscan brindar al trabajador y su grupo familiar cierto grado de seguridad en casos de necesidades imprevistas, tales como: asistencia médica, hospitalaria, asistencia odontológica, seguro de accidentes., según (Ynfante, 2020).

Supletorios; son servicios y beneficios que buscan proporcionar a los trabajadores ciertas facilidades, conveniencias y utilidades para mejorar su calidad de vida, así lo menciona (Ynfante, 2020).

Apoyo Social; el cual busca brindar seguridad y comodidad al trabajador y su grupo familiar, con la finalidad que emplee todo su esfuerzo y atención a sus tareas y responsabilidades laborales, así lo menciona (Ynfante, 2020).

Seguridad; es un incentivo que busca motivar a los colaboradores a seguir laborando en la empresa y de esta manera lograr un mejor desempeño, por ende, alcanzar los objetivos de la compañía, así lo indica (Campos y Uruchima, 2019)

En el desarrollo de la variable 2, la cual es Productividad, se tiene la siguiente definición conceptual.

Es una relación entre el producto obtenido y los recursos empleados en la producción. Depende no sólo del esfuerzo realizado y del método racional, sino, sobre todo, del interés y de la motivación de las personas. (Chiavenato, 2001, pág. 405)

La productividad es la medida de actividad que calcula los bienes y servicios que se han producido por los recursos (tangibles o intangibles) utilizados, se calcula mediante periodos cortos y tiene como propósito medir el resultado de la eficiencia por haber utilizado los recursos. (Juez, 2020)

Según (Robbins y Judge, 2013, p.29), consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Una organización es eficaz cuando logra llegar a su meta de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de alcanzar esas metas de manera eficiente, los mismos autores clasifican la productividad en:

Eficiencia; es el grado en el cual una organización logra satisfacer las necesidades de sus clientes y consumidores. (p.28)

Eficacia; es el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo. (p.28)

Efectividad; hacer bien las cosas correctas. Es decir, que las tareas que se lleven a cabo se realicen de manera eficiente y eficaz. Tiene que ver con «qué» cosas se hacen y «cómo». (Rizo, 2019)

Según, (Uribe y Reinoso, 2014, p.41)

La eficiencia; corresponde a la optimización en el uso de recursos, con el fin de conseguir el resultado esperado.

La eficacia se refiere al logro de resultados, a la ejecución de tareas, a hacer lo que se debe hacer. Indica el nivel de cumplimiento de objetivos según lo planificado.

La efectividad es actuar con eficiencia y eficacia; es decir, alcanzar los resultados esperados, optimizando para ello los recursos invertidos. De esta manera se logra satisfacer al cliente, cumpliendo los objetivos organizacionales, mediante el mejor y económico uso del recurso.

Esta investigación se justifica en base a los siguientes motivos:

Como valor teórico, se fundamenta en distintos aportes de diferentes autores, en tanto en la relación de los incentivos laborales, según (Chiavenato, 2011), los incentivos son los “pagos” de la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimientos, seguridad en el empleo, supervisión abierta, reconocimientos, etcétera). A cambio de las contribuciones, cada incentivo posee un valor de conveniencia subjetivo, pues varía de individuo a individuo: lo que para uno es útil, puede no serlo para otro”. (p.71). y en cuanto a la productividad, depende no sólo del esfuerzo realizado y del método racional, sino, sobre todo, del interés y de la motivación de las personas. (Chiavenato, 2001, pág. 405). De acuerdo a la relación de las variables, según (Revilla, 2017) concluye en su investigación que los incentivos laborales mejoran la motivación y la satisfacción laboral, de manera que los trabajadores pueden ser más eficientes en la productividad de la empresa.

Justificación académica porque las variables de estudio; incentivos laborales y productividad, tiene que ver con desempeño laboral, motivación, comunicación efectiva de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. Además, la presente investigación servirá como apoyo para posteriores trabajos. Se recalca que, en Cajamarca, no se encontraron antecedentes del mismo giro de negocio, pero logró relacionar con empresas que se asemejan al tema de investigación.

Justificación social porque los resultados obtenidos en la investigación pueden servirle a la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. para identificar las debilidades y necesidades que tienen sus trabajadores; de esta manera, generar soluciones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores en la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales no económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores en la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre los incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

- Identificar la relación entre los incentivos laborales no económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis general

Los incentivos laborales tienen relación en la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

### 1.4.2. Hipótesis específicas

- Los incentivos laborales económicos tienen relación en la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.
- Los incentivos laborales no económicos tienen relación en la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

## CAPÍTULO II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, ya que se busca ampliar el conocimiento y estos puedan ser utilizados en otras investigaciones. “Está orientada a descubrir las leyes o principios básicos, así como en profundizar los conceptos de una ciencia, considerándola como el punto de apoyo inicial para el estudio de los fenómenos o hechos” (Escudero y Cortez, 2018, p.19). Se trabajó con un enfoque cualitativo porque se basa en recolectar la opinión de los trabajadores y de acuerdo a ello, interpretarlas para de esa manera responder la pregunta de investigación.

El nivel es descriptivo correlacional, ya que pretende detallar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño es no experimental-transversal, porque se fracciona según el tiempo durante el que se recolectan los datos entre ellos está el diseño transversal en el cual se recolectan datos en un solo momento, cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Rodríguez y Vargas, 2013).

## **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

La población se define como un grupo de personas, seres vivos, objetos, casos, situaciones, etc. sobre los cuales el investigador está interesado en estudiar para comprobar una hipótesis planteada al respecto de ellos. Este conjunto posee una o más características, propiedades, atributos que deben ser precisadas en el tiempo y el espacio para que tenga un carácter inequívoco. (Vega, 2017, p.1)

La población objetivo del presente estudio está conformada por los 39 trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., sin distinción de tipo de contrato, tiempo de permanencia género y cargo.

Se trabajó con el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se ha elegido al personal más directo, quienes son la parte operativa de la empresa (conductores y secretarias(os)) de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., sobre las cuales se aplicó el instrumento de evaluación. Para este estudio se tomaron criterios a consideración:

Criterio de inclusión; la empresa está dividida en sector urbano e interprovincial, para esta investigación se trabajó con el sector interprovincial, el cual comprende de 39 trabajadores, los cuales son el gerente general, contadora, mecánico, conductores y secretarias; se consideró conveniente aplicar el instrumento a los 36 trabajadores, los cuales fueron 8 secretarias(os) y 28 conductores ya que satisface la demanda requerida para evaluar nuestras variables.

Criterio de exclusión; se excluye a los trabajadores del área urbana; además en el sector interprovincial se excluye al gerente general, contadora y mecánico ya que se considera externo porque no están en el proceso operativo y en el área de atención al cliente.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

#### **Técnica de la Recolección de datos**

La técnica que se ha utilizado para la recolección de datos es la encuesta, ya que permite responder las preguntas o ítems que se aplica a un grupo de personas, así como lo menciona (Vega, 2017, p.1) “la encuesta es un proceso de recolección de información basado en responder a preguntas abiertas o cerradas que se aplica a un conjunto indistinto de individuos de la muestra”. Se elaboró la encuesta con la finalidad de conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. con respecto a las variables de estudio: incentivos laborales y productividad, en la encuesta se formularon 24 ítems y 3 preguntas generales.

La validez del instrumento fue a través de un juicio de expertos (Ver Anexo 4), quienes verificaron la fiabilidad del instrumento.

Una vez validado el instrumento, se realizó una prueba piloto a una empresa que tiene similares características a la empresa de investigación, la cual como resultado según el Alfa de Cronbach; se obtuvo 0,86 para la variable 1 y 0,85 para variable 2, esto indica que la encuesta muestra confiabilidad y solidez.

#### **Instrumentos de Recolección de datos**

Como instrumento se elaboró un cuestionario, el cual consiste en un grupo de preguntas o ítems de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, acerca de los hechos y aspectos que son del interés del investigador, puede ser aplicado de varias formas, en las que destacan su administración(física) o su envío a correos. El cuestionario empleado tiene ítems planteados de manera estratégica que permitieron la adecuada recolección de datos que facilitaron responder el objetivo de investigación, contó con 3 preguntas

generales y 24 ítems, (12) corresponden a la variable incentivos laborales y (12) productividad, estos ítems sirvieron para medir las dimensiones.

Se evaluaron 2 dimensiones para la variable incentivos laborales las cuales son:

Económicos y No económicos

Se evaluaron 3 dimensiones para la variable productividad, las cuales son: Eficiencia, Eficacia y Efectividad.

Para la calificación de los ítems, se ha utilizado la escala Likert, la cual es un instrumento psicométrico en la cual el encuestado debe indicar si está de acuerdo o en desacuerdo sobre alguna pregunta o ítem, cada uno va acompañado de una escala de valoración ordinal, las cuales son respuestas numéricas del 1 al 5, Matas (2018) considera que, las escalas son: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Esta herramienta consintió analizar y evidenciar los datos en el momento dado, ayudando a identificar la relación de los incentivos laborales en la productividad de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.

Tabla 1

*Escala de medición de la encuesta.*

Escala	Respuesta
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

## **Instrumento de análisis de datos**

Para la recolección, análisis y proceso de datos se utilizó la herramienta SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), el cual permitió analizar los tratamientos de datos de acuerdo con los requerimientos necesarios al momento de elaborar el análisis estadístico, se han usado las opciones para manipular datos dentro del menú y analizarlos. Esta herramienta también permitió generar tablas, gráficos y anotaciones textuales, las mismas que tendrán su aparición en el Visor de Resultados (Rivadeneira, De la Hoz y Barrera, 2020). Para procesar los datos, se hicieron cruces de ítems que permitan determinar la relación que tienen las variables, seguidamente de ello, se realizaron las interpretaciones correspondientes.

### **2.4. Procedimiento**

Por la problemática actual (Pandemia COVID-2019) y para tener mayor facilidad para la recolección de datos, la encuesta se aplicó de manera virtual a través del formulario de Google Forms. Para la aplicación de la encuesta, se tuvo comunicación directa con el Gerente General de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., el cual, con el consentimiento de los trabajadores, facilitó los datos para la comunicación con cada uno de ellos, a los cuales se les envió el link de la encuesta a través de WhatsApp; asimismo, se acudió a la empresa y se brindó asesoramiento acerca de cómo responder el cuestionario; además de, aclarar las dudas que tuvieron. Toda la información fue recolectada a través de Drive-Excel.

Para el procedimiento de tratamiento y análisis, se ingresaron los datos obtenidos del cuestionario al programa Excel versión 2019, luego este archivo basado en XML, se importó al Software Estadístico SPSS versión 25, en el cual se realizaron las tablas; además de utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, que sirvió para determinar

la relación de las variables de estudio, dicho procedimiento permitió adquirir información que responda la pregunta de investigación; además, se hicieron cruces de ítems y se interpretaron los datos obtenidos.

Para comprobar la relación de los incentivos laborales y la productividad, se utilizó la correlación de Spearman (Rho), en donde:

Donde:

$r_s$  = Correlación de rangos de Spearman

$$r_s = \frac{\sum D^2}{(1 - \frac{1}{n})} - 1 = r$$

Dr= Diferencia entre los rangos de las variables correspondientes.

n= Número de observaciones

- Un valor +1 en  $r_s$  significa una perfecta asociación de rangos.
- Un valor 0 en  $r_s$  significa que no hay asociación de rangos.
- Un valor -1 en  $r_s$  significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.

Para la interpretación de los resultados, se ha creído conveniente utilizar la tabla de coeficientes de correlación la cual permitió que se realice una interpretación más precisa.

Tabla 2

*Grado de relación según coeficientes de correlación*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Elaborada por (Mondragón, 2014) basada en Hernandez Sampieri y Fernández Collado, 1998.

### **Aspectos Éticos**

La información que se ha recopilado en la investigación, es netamente de carácter académico, por lo que son en cierto grado confidenciales, no serán expuestos los nombres de los participantes que respondieron el instrumento. Todas las respuestas son veraces, ya que no existe ninguna manipulación por parte del autor, las respuestas fueron en base a los criterios y consideraciones de cada uno de los trabajadores, los cuales ciertamente son originales dependiendo de la experiencia y perspectiva de cada uno. Las ideas que se presentan son ideas propias o ideas de otros autores que han sido citados correctamente, respetando los derechos de autor.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C, empresa dedicada al servicio de transporte terrestre interprovincial con destinos hacia Santa Cruz, San Miguel y Cutervo, ofrece servicios directos desde hace 6 años.

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. fueron los siguientes

**Objetivo General:** Determinar la relación de los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores en la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.

Tabla 3

*Incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.-2021*

			PRODUCTIVIDAD		TOTAL
			DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
INCENTIVOS LABORALES	EN	Recuento	2	2	4
	DESACUERDO	% del total	5.6%	5.6%	11.1%
	NEUTRAL	Recuento	2	11	13
		% del total	5.6%	30.6%	36.1%
	DE ACUERDO	Recuento	3	11	14
		% del total	8.3%	30.6%	38.9%
	TOTALMENTE	Recuento	0	5	5
	DE ACUERDO	% del total	0.0%	13.9%	13.9%
	TOTAL	Recuento	7	29	36
		% del total	19.4%	80.6%	100.0%

De los 36 trabajadores, el 30.6% están de acuerdo con los incentivos laborales que brinda la empresa y estos a la vez están totalmente de acuerdo con su productividad realizada. Además, el 30.6% de los trabajadores tienen opinión neutral, esto quiere decir que no están de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos laborales.

Cabe resaltar que el 0.0% de los trabajadores manifiesta que está totalmente de acuerdo con los incentivos laborales, de igual manera en cuanto a su productividad ninguno está de acuerdo.

Tabla 4

*Medida simétrica de correlación de Spearman en cuanto a los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021*

		INCENTIVOS LABORALES	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	Incentivos Laborales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,331*
	Productividad	N	36
		Coefficiente de correlación	,331*
		Sig. (bilateral)	0.048
		N	36

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

Tabla 5

*Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,763 <sup>a</sup>	3	0.288
Razón de verosimilitud	4.212	3	0.239
Asociación lineal por lineal	1.926	1	0.165
N de casos válidos	36		

a. 6 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

Para evidenciar la hipótesis general de la investigación se ha utilizado el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.331$ ), teniendo una relación positiva media según la tabla 2, en cuanto a la significancia aproximada (sig. Apróx = 0.288), la cual es mayor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, existe relación positiva media no significativa entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.AC.,2021.

**Objetivo Específico:** Identificar la relación de los incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.,2021.

Tabla 6

*Incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.,2021*

			Productividad		Total
			DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
Incentivos Económicos	EN	Recuento	3	13	16
	DESACUERDO	% del total	8.3%	36.1%	44.4%
	NEUTRAL	Recuento	3	1	4
		% del total	8.3%	2.8%	11.1%
	DE ACUERDO	Recuento	1	11	12
		% del total	2.8%	30.6%	33.3%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	0	4	4
		% del total	0.0%	11.1%	11.1%
	Total	Recuento	7	29	36
		% del total	19.4%	80.6%	100.0%

De los 36 trabajadores, el 36.1% de los trabajadores manifiestan en desacuerdo en cuanto a los incentivos laborales y totalmente de acuerdo con su productividad.

Cabe resaltar que el 0.0% de los trabajadores indican que están totalmente de acuerdo con los incentivos laborales, de igual manera en cuanto a su productividad ninguno está de acuerdo.

Tabla 7

*Medidas simétricas de correlación de Spearman en cuanto a los incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021*

			Productividad	Incentivos Económicos
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1.000	0.159
		Sig. (bilateral)		0.354
		N	36	36
	Incentivos Económicos	Coefficiente de correlación	0.159	1.000
		Sig. (bilateral)	0.354	
		N	36	36

Tabla 8

*Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,798 <sup>a</sup>	3	0.020
Razón de verosimilitud	8.642	3	0.034
Asociación lineal por lineal	1.100	1	0.294

N de casos válidos

36

a. 6 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

Para evidenciar la hipótesis específica de la investigación se ha utilizado el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.159$ ), teniendo una relación positiva media, en cuanto a la significancia aproximada ( $sig. \text{Apróx} = 0.020$ ), la cual es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, existe relación positiva media significativa entre los incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021.

**Objetivo Específico:** Identificar la relación entre los incentivos laborales no económicos y la productividad de los trabajadores Empresa de transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021.

Tabla 9

*Incentivos laborales no económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.,2021*

			Productividad		Total
			DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
Incentivos No Económicos	EN DESACUERDO	Recuento	1	2	3
		% del total	2.8%	5.6%	8.3%
	NEUTRAL	Recuento	3	0	3
		% del total	8.3%	0.0%	8.3%
	DE ACUERDO	Recuento	3	18	21
		% del total	8.3%	50.0%	58.3%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	0	9	9
		% del total	0.0%	25.0%	25.0%
	Total	Recuento	7	29	36
		% del total	19.4%	80.6%	100.0%

De los 36 trabajadores, el 50.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo con los incentivos laborales y totalmente de acuerdo con su productividad.

Cabe resaltar que el 0.0% de los trabajadores indican que están totalmente de acuerdo con los incentivos laborales, de igual manera en cuanto a su productividad ninguno está de acuerdo.

Tabla 10

*Medidas simétricas de correlación de Spearman en cuanto incentivos laborales no económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021*

			Productividad	Incentivos No Económicos
Productividad	Coefficiente de correlación		1.000	,469**
	Sig. (bilateral)			0.004
Rho de Spearman	N		36	36
	Coefficiente de correlación		,469**	1.000
Incentivos No Económicos	Sig. (bilateral)		0.004	
	N		36	36

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

Tabla 11

*Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,327 <sup>a</sup>	3	0.002
Razón de verosimilitud	14.423	3	0.002
Asociación lineal por lineal	6.466	1	0.011

---

a. 6 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,58.

Para evidenciar la hipótesis específica de la investigación se ha utilizado el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.469$ ), teniendo una relación positiva media-considerable, en cuanto a la significancia aproximada ( $sig. \text{Aprox} = 0.002$ ), la cual es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, existe relación positiva media-considerable significativa entre los incentivos laborales no económicos tienen relación directa en la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.AC., 2021.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, se procede a discutir los principales hallazgos.

Los resultados obtenidos del objetivo general de la investigación, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.331$ ), mostró que existe una relación positiva media según la tabla 2; en cuanto a la significancia aproximada ( $sig. \text{Apróx} = 0.288$ ), la cual es mayor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, existe relación positiva media no significativa entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021; ya que los resultados demuestran que la empresa no proporciona beneficios adicionales (bonos), no se paga por trabajo extra y logros; así mismo, no se brinda reconocimientos económicos ni incentivos asistenciales cuando los trabajadores tienen una buena productividad. Se coincide con lo que menciona (Villamizar, 2017), que un trabajador motivado por medio del recibimiento de incentivos laborales muestra un grado de productividad más alto en comparación con el trabajador que desconoce los incentivos. De la misma manera (Gaona, 2020) quien recomendó que, para mejorar las actitudes de los trabajadores, el gerente de la empresa deberá desarrollar programas de integración, en los que se incluye recompensas, reconocimiento, y premiación por su labor, fortaleciendo la relación entre la empresa y los trabajadores.

En cuanto a los resultados del objetivo específico 1 de la investigación se ha utilizado el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.159$ ), teniendo una relación positiva media, en cuanto a la significancia aproximada ( $sig. \text{Apróx} = 0.020$ ), la cual es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, existe relación positiva media significativa entre los incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021, esto se debe a que los trabajadores están de acuerdo con el sueldo que percibe, y éste asegura un nivel de vida satisfactorio; además de recibir comisiones y reconocimientos económicos de acuerdo a su productividad. Se concuerda con (Revilla, 2017), que menciona que los incentivos laborales mejoran la motivación y la satisfacción laboral, de manera que los colaboradores pueden ser más eficientes en la productividad de la empresa. Así como también (Rodríguez, 2019), que hizo prueba implementando incentivos laborales, obteniendo como resultado que las ventas iniciales son menores a las ventas finales, debido a la implementación de incentivos laborales mostrando un resultado de 19% de incremento en la productividad laboral, manteniendo la misma cantidad de colaboradores, esto es reflejado con las ventas de las 4 tiendas que aumentaron gracias a la aplicación de los incentivos laborales.

Los resultados encontrados en esta investigación manifiestan la importancia de los reconocimientos que las empresas brindan a los colaboradores, enfocándose en los incentivos no económicos, las variaciones obtenidas, el 50% de los trabajadores consideran que están de acuerdo con los incentivos no económicos que ofrece la empresa, esto se ve reflejado en productividad los trabajadores con un 50%.

Para el objetivo específico 2 se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.469$ ), tiene una relación positiva media, en cuanto a la significancia aproximada ( $sig. \text{Apróx} = 0.002$ ), la cual es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto existe relación positiva media-considerable significativa entre los incentivos laborales no económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021; ya que según los resultados, los trabajadores reciben alimentos de acuerdo a su jornada laboral, tienen flexibilidad de horario cuando se presenta alguna emergencia; además la empresa busca crecimiento laboral de sus trabajadores y se reconoce el esfuerzo de cada uno, por ello se sienten motivados a seguir trabajando. Esto se apoya en lo que menciona Desposorio (2017), que para mejorar la productividad laboral no solo es necesario los incentivos económicos sino complementarlos con los incentivos no económicos. Así mismo, tenemos lo indicado por (Antonio y Nuñez, 2019), que hay factores que influyen directamente con la baja productividad de las organizaciones, entre las cuales destacamos el tercer y cuarto factor que son; la insatisfacción del empleado, en donde indica que las personas tienen una tendencia natural a dar prioridad a las tareas que le gustan, por lo tanto, el empleado correcto en el puesto correcto, es un empleado satisfecho y más productivo; el cuarto factor es el empleado con problemas personales, donde menciona que los trabajadores con sobrecarga de estrés y mala salud, logran enfermar a los demás trabajadores.

Es imprescindible mencionar a Contreras y Jaramillo (2015) los cuales determinaron la importancia de la motivación e incentivos que requieren los trabajadores en una empresa para fortalecer su compromiso con la misma; se traduce en productividad y desempeño; ello se evidencia a lo largo de este estudio, en donde según los resultados del cuestionario, se obtuvo que los trabajadores, se sienten más motivados cuando se les reconoce el trabajo, se respetan sus horarios y se le brindan incentivos económicos como los bonos. Algunas limitaciones con respecto al estudio son que no se pudieron encontrar estudios que trabajen las dos variables de estudio, incluido el rubro de transporte, algunos de los artículos se encontraron en otro idioma; además que no todos los antecedentes están relacionados a los resultados obtenidos en la investigación. Esta investigación aporta al conocimiento, abriendo puertas a ser utilizada en futuras investigaciones, para la empresa, estos resultados pueden ayudar a tomar decisiones.

## 4.2. Conclusiones

Según la investigación realizada, se concluye:

- Los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., tienen relación positiva media no significativa, esto es por la dispersión de los datos obtenidos y a la inclinación de los trabajadores por una opinión neutral y de acuerdo sobre los incentivos laborales; además que la empresa no brinda bonos, pagos extras y asistencia médica por la buena productividad de los trabajadores.
- Los incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., tienen relación positiva media significativa, esto quiere decir que a mayor incentivos laborales económicos, mayor será la productividad de los trabajadores, ya que se sienten motivados con el sueldo que perciben, y éste asegura un nivel de vida satisfactorio; además de recibir comisiones y reconocimientos económicos de acuerdo a su productividad.
- Los incentivos laborales no económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., tienen una relación positiva media-considerable significativa, la relación positiva media moderada se debe a que los trabajadores están más de acuerdo con los incentivos laborales no económicos, esto se debe a que los trabajadores reciben viáticos para sus alimentos de acuerdo a su jornada laboral, tienen flexibilidad de horario cuando se le presenta alguna emergencia; además la empresa busca el crecimiento laboral de sus trabajadores y reconoce los esfuerzos de cada uno, por ello se sienten motivados a seguir trabajando.

- Se concluye que para tener trabajadores motivados y que tengan mayor productividad, según los resultados obtenidos en esta investigación, es conservar los incentivos laborales no económicos, ya que se pudo verificar que los trabajadores valoran más estos incentivos porque les permite tener facilidades y comodidades los cuales se hacen evidentes en el esfuerzo y empeño que tienen al realizar sus labores.

### 4.3. Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia y al Área Administrativa de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.:

- Implementar un plan de incentivos que fomente la satisfacción de los trabajadores y a la vez incentivar el trabajo en equipo, logrando así un mayor desempeño y el logro de las metas trazadas por la empresa.
- Reforzar los incentivos laborales económicos, ya que se muestra una gran insatisfacción por parte de los trabajadores; con la finalidad de motivar a los trabajadores a ser más productivos.
- Identificar que incentivos deben implementar de acuerdo a la condición laboral de cada trabajador.

## REFERENCIAS

- ADP. (2021, Marzo 08). *Tipo de Incentivos Laborales*. ADP. <https://www.apd.es/tipos-de-incentivos-laborales/>
- Aliaga, A. (11 de Septiembre de 2008). *Venta Industrial y Corporativa*. Obtenido de Incentivos no económicos para la fuerza de ventas: <http://ventascorporativas.fullblog.com.ar/incentivos-no-economicos-para-la-fuerza-de-ventas-301221131381.html>
- Anibarro García, J., & Cámara de la Peña, F. (2016). *Productividad y crecimiento del sector del Transporte en España*. Análisis por subsectores. Universidad Politécnica de Valencia. <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/CIT/CIT2016/paper/viewFile/3463/1663>
- Antonio Manay, V. M., & Nuñez Cribillero, Y. (2019). *Aplicación de ciclo Deming para la mejora de productividad en la empresa Transportes Vía SAC, Chimbote 2018*. Obtenido de Red de Repositorios Latinoamericanos: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3231021>
- Asociación de buenos empleadores. (2019). *Programa de pago por méritos*. abe. [http://www.amcham.org.pe/old/abe/descargas/GUIA\\_ABE\\_PAGO\\_POR\\_MERITOS.pdf](http://www.amcham.org.pe/old/abe/descargas/GUIA_ABE_PAGO_POR_MERITOS.pdf)
- Bravo Vidarte, C. K., & Oliva Bances, N. I. (2017). *Propuesta de programa de incentivos laborales para mejorar la motivación en los trabajadores del molino del agricultor-Lambayeque, 2016*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4208/Bravo%20Vidarte%20-%20Oliva%20Bances.pdf?sequence=1>
- Campos Escadon, X. O., & Uruchima Rivera, Y. B. (2019). *Plan de incentivos no financieros como herramienta para el mejoramiento de la productividad*. Universidad Estatal de Milagro UNEMI. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4873/1/Uruchima%20Rivera%20Yolanda%20Beatriz.pdf>
- Castillón, C. (2017). *Plan de Incentivos no remunerativos*. Universidad de la Defensa Nacional. <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/1305/1/Proyecto%20de%20Grado%20-%20Castill%C3%B3n%20Carolina%20Jenifer.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. MÉXICO: McGraw-Hill.
- Chruden, P. (1999). *Administración de Personal*. México: Continental.
- Concepto Definición. (2021, Febrero 22). *Incentivo*. CD. <https://conceptodefinicion.de/incentivo/>
- Desposorio Jara, M. (2017). "Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Teleatento del Perú SAC, plataforma BBVA Continental, de la ciudad de Trujillo-2016". Unitru, 128.
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala-Ecuador: UTMACH.

- Fernández, E. J., & Mosquera, V. D. (2016). *“Efectos de los Programas de Capacitaciones efectivas en la Productividad Laboral, en la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca, 2015-2016”*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/102/MBA%20-%2020009%20Tesis%20Mosquera-Guti%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gaona Sánchez, A. C. (2020). *Competencia laboral y productividad de los conductores cobradores de la Empresa de Transportes Palmari S.A. Puente Piedra, 2020*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51419>
- Gómez, Z. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. San Francisco: Prentice Hall.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jaramillo Granda, H., & Contreras Barreto, M. S. (2015). *La Motivación e Incentivos al Personal de la empresa IRVIX S.A. como medios para incrementar la productividad*. Universidad del AZUAY. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5017>
- Jáuregui Flores, C. (2016). *Efectos de la implementación de control interno de tesorería en la liquidez de la empresa Consorcio Gabrielita SAC, Trujillo, 2016*. (Tesis parcial).
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema. Como ser eficiente, producir más y mejor* (Primera edición ed.). [https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&pg=PT3&dq=productividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi3v67XsdzyAhVORDABHQcsD\\_oQ6AF6BAGKEAI#v=onepage&q=productividad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&pg=PT3&dq=productividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi3v67XsdzyAhVORDABHQcsD_oQ6AF6BAGKEAI#v=onepage&q=productividad&f=false)
- Lira Segura, J. (14 de Noviembre de 2016). *Cuatro tipos de bonos que usan las empresas peruanas para retener y atraer talento*. Gestión.
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. scielo.
- Mba. (2018). *Los nuevos incentivos que dan las empresas para retener a trabajadores*. mba&educación ejecutiva, 1.
- MEF. (2021). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100751&view=article&catid=211&id=5398&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100751&view=article&catid=211&id=5398&lang=es-ES)  
[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100751&view=article&catid=211&id=5398&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100751&view=article&catid=211&id=5398&lang=es-ES)
- Mondragón Barrera, M. A. (Enero-Diciembre de 2014). *Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Obtenido de Dialnet: <file:///C:/Users/EVOO/Downloads/Dialnet-UsodeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>
- Oliveros Cobeños, A. F. (2018). *Incentivos laborales y su relación con la productividad de los operadores de la empresa Petramás S. A. C., Lima, 2018*. Universidad San Ignacio de Oyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3947/1/2018\\_Oliveros-Cobe%c3%b1as.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3947/1/2018_Oliveros-Cobe%c3%b1as.pdf)
- Olortegui Jara, L. F. (2017). *Incidencia de la motivación en la productividad del personal de área de créditos de "Mi Caja Cajamarca:2015"*. Universidad Nacional de Cajamarca. <file:///D:/UPN/TITULO/referencias/TESIS%20COMPLETA%20LUIS%20FERNANDO%20OLORTEGUI%20JARA.pdf>

- Opere, M. (2020, Julio 2). *Incentivos. ¿Qué son los incentivos? – tipos de incentivos y usos adecuados*. P&A Group. <https://blog.grupo-pya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>
- Oppenheimer, A. (27 de Julio de 2018). El Comercio. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/el-discurso-del-rey-de-espana-en-cuba-por-andres-oppenheimer-noticia/?ref=nota&ft=autoload>
- Ordoñez Rojas, H., & Quiroz Tirado, V. (2018). "Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa autonort cajamarca sac, 2018". pág. 66.
- Pino Pinochet, P., Ponce Donoso, M., Avilés Palacios, C., & Vallejos Barra, Ó. (2014). *Mejoramiento de la productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo*. 12. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/maderas/v17n1/aop1215.pdf>
- Rivadeneira Pacheco, J. L., De la Hoz Suárez, A. I., & Barrera Argüello, M. V. (2020). *Análisis general del spss y su utilidad en la estadística*. E-IDEA JOURNAL OF BUSINESS SCIENCES, 24.
- Rizo Rivas, M. (2019, Noviembre 5). *Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo?*. México Forbes. <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Revilla Yoplac, P. (2017). "Incentivos laborales y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017". Base. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26575/Revilla\\_YP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26575/Revilla_YP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13aed-nodrm.pdf>
- Rodríguez Lecca, J. J. (2019). *Incentivos y su efecto en la productividad laboral en la empresa SOLDISEL S.R.L. Trujillo, año 2018*. Red de repositorios latinoamericanos. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46182/Rodriguez\\_LJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46182/Rodriguez_LJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, M., & Vargas, D. (2013). *Diseños No Experimentales Transeccionales. Barquisimeto*, 13
- Roldán, P. N. (2016, Octubre 27). *Incentivo. Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/incentivo.html>
- Romero Arteaga, L. E. (2015, Julio). *Incentivos de productividad a través de un plan de mejora salarial basado en competencias laborales del personal del area de camara de la exportadora de pescado expotuna*. Universidad de Guayaquil. [file:///D:/UPN/TITULO/referencias/Tesis%20Incentivos%20laborales%20FINAL%2003%20-%20En%20revisión%20hasta%20jueves%2030%20julio%20\(00000002\).pdf](file:///D:/UPN/TITULO/referencias/Tesis%20Incentivos%20laborales%20FINAL%2003%20-%20En%20revisión%20hasta%20jueves%2030%20julio%20(00000002).pdf)
- Ruiz Marquina, J. (2013). "Programa de incentivos para mejorar el desempeño de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Sanagoran",. Obtenido de [http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2536/ruiz\\_janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2536/ruiz_janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz Medina, M. I. (2013). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán*. Sinaloa, México. eumet.net.

Uribe Macías, M. E., & Reinoso Lastra, J. F. (2014). *Sistema de indicadores de gestión* (Primera edición ed.).

<https://books.google.com.pe/books?id=VTOjDwAAQBAJ&pg=PA41&dq=eficiencia+eficacia+y+efectividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjHnqurvNzyAhXqSjABHWxJC7U4KBD0AXoECAyQAg#v=onepage&q=eficiencia%20eficacia%20y%20efectividad&f=false>

Vega Ávila, J. (11 de Febrero de 2017). *Investigación de Operaciones*. Obtenido de <https://jvega2015blog.wordpress.com/>

Vega Tarrillo, M. K. (2015). *Influencia de la motivación laboral en la productividad desde la perspectiva humana del personal en el departamento de negocios en la caja rural de ahorro y crédito S.A. "Mi Caja Cajamarca", Cajamarca-2015*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. file:///D:/UPN/TITULO/referencias/TESIS%20FINAL.pdf

Velásquez Peralta, N. R. (2015). Universidad Nacional De Trujillo. Obtenido de *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote*:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5994/Tesis%20Doctorado%20-%20Nazareth%20Vel%C3%A1quez%20Peralta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Versoza, L. M. (10 de Noviembre de 2016). INNOVA Research Journal,. Obtenido de *La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual*: <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/122/106>

Villamizar Niño, S. (2017). “*Incentivos laborales para el incremento en la productividad de las empresas del sector telecomunicaciones*”. Universidad de las Américas. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7054/1/795385-2017-II-GE.pdf>

Ynfante, R. (2020, Mayo 25). *Los incentivos y la motivación laboral*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

**ANEXOS**

Anexo 1

*Matriz de Consistencia*

**TÍTULO: Relación entre los Incentivos Laborales y la Productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora SAC-Cajamarca, año 2021**

<b>PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
¿Cuál es la relación entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores en la Empresa de Transportes y Servicios	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Los incentivos laborales tienen relación en la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. Cajamarca, 2021</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación de los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores en la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. Cajamarca, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p>Incentivos laborales</p> <p><b>VARIABLE 2:</b></p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental de corte transversal</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población objetivo del presente estudio está conformada por los 39 trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. Cajamarca, 2021, sin distinción de tipo de contrato, tiempo de permanencia género y cargo.</p> <p><b>MUESTRA</b></p>

Llacanora S.A.C, Cajamarca, 2021?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los incentivos laborales económicos tienen relación en la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. Cajamarca, 2021.</li> <li>• Los incentivos laborales no económicos tienen relación en la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C. Cajamarca, 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre los incentivos laborales económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.- Cajamarca, año 2021.</li> <li>• Identificar la relación entre los incentivos laborales no económicos y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.- Cajamarca, año 2021.</li> </ul>	Productividad	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>	<p>La muestra está representada por los 36 trabajadores, de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021; sobre los cuales se aplicó el instrumento de evaluación.</p>
-----------------------------------	---	---	---------------	--	---

Anexo 2

*Operacionalización de variables*

*Relación que tienen los Incentivos Laborales y la Productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.- Cajamarca, año 2021.*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1:</b>  <b>Incentivos Laborales</b>	Los incentivos son herramientas enfocadas en recompensar al operador por su desempeño y logros en el trabajo que realiza, por lo que deben brindarse de acuerdo a la productividad de la empresa de manera progresiva. (Oliveros, 2018).	La investigación se desarrollará en base a un cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa de Transportes Llacanora SAC, Cajamarca, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Económicos</li> <li>• No económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos</li> <li>• Bonos</li> <li>• Comisiones</li> <li>• Por méritos</li> <li>• Asistenciales</li> <li>• Supletorios</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	Ordinal Totalmente de acuerdo, En acuerdo, neutral, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo
<b>VARIABLE 2:</b>  <b>Productividad</b>	La productividad es la medida de actividad que calcula los bienes y servicios que se han producido por los recursos (tangibles o intangibles) utilizados, se calcula mediante periodos cortos y tiene como propósito medir el resultado de la eficiencia por haber utilizado los recursos. (Juez, 2020).	Para la evaluación de los incentivos laborales se realizará un cuestionario a los trabajadores de la empresa de Transportes Llacanora SAC, Cajamarca, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Efectividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización de recursos</li> <li>• Resultados</li> <li>• Nivel de ejecución del trabajo</li> </ul>	Ordinal: Totalmente de acuerdo, En acuerdo, neutral, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo

Anexo 3

Encuesta

**ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS LLACANORA S.A.C.**

Estimado trabajador, esta encuesta se realiza para una investigación que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la relación de los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., 2021; tenga en cuenta que las respuestas que proporcione son confidenciales y toda opinión es válida.

**Datos Generales**

1.1. Sexo ( )                      1.2. Tiempo de trabajo ( )

1.3. Cargo que ocupa: Secretario(a)    Conductor(a)

**Cuestionario Variable Incentivos Laborales**

Instrucciones para llenar el cuestionario.

Estimado(a) Sr.(a) lea cada pregunta, y elija una de las categorías marcando con una X, las alternativas van del 1 al 5, tenga en cuenta que:

1=Totalmente en desacuerdo	2=En desacuerdo	3=Neutral	4=De acuerdo	5=Totalmente de acuerdo
----------------------------	-----------------	-----------	--------------	-------------------------

N°	ITEMS: INCENTIVOS LABORALES	1	2	3	4	5
	<b>INCENTIVOS ECONÓMICOS</b>					
	<b>SUELDO</b>					
1	El sueldo que percibo está de acuerdo con los requisitos del trabajo.					
2	El sueldo que percibo asegura un nivel de vida satisfactorio.					
	<b>BONO</b>					

3	La empresa me proporciona beneficios adicionales(bonos).					
4	Los bonos se pagan por trabajo extra y logros.					
	<b>COMISIONES</b>					
5	Si mi productividad es mayor a la esperada, la empresa me brinda algún tipo de comisión.					
	<b>POR MÉRITO</b>					
6	Recibo reconocimiento económico cuando tengo una buena productividad.					
	<b>INCENTIVOS NO ECONÓMICOS</b>					
	<b>ASISTENCIAL</b>					
7	La empresa me brinda incentivos asistenciales al grupo familiar como asistencia médica u hospitalaria.					
	<b>SUPLETORIO</b>					
8	La empresa me brinda alimentos de acuerdo a mi jornada laboral.					
9	Si tengo una emergencia, la empresa me brinda un horario flexible.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
10	La empresa busca mi crecimiento dentro de mis labores.					
11	La empresa me motiva a seguir trabajando en ella.					
12	Se reconoce mi esfuerzo en el trabajo.					

### Cuestionario Variable Productividad

N°	ITEMS: PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
	<b>EFICIENCIA</b>					
13	Hago buen uso de la herramienta (vehículo, computadora, etc.) que se encuentra a mi cargo.					
14	Poseo la capacidad de resolver inconvenientes laborales cuanto estoy bajo presión.					
15	En ausencia de mi jefe, realizo eficientemente las labores encomendadas.					
16	Mantengo limpio y ordenado mi lugar de trabajo.					
	<b>EFICACIA</b>					
17	Cumplo mis actividades programadas en el tiempo establecido.					
18	La empresa me ofrece herramientas (vehículos, computadoras, etc.) de condición óptima para brindar un buen servicio.					
19	Realizo un trabajo de calidad en la empresa.					
20	Logro cumplir las metas propuestas por mi jefe.					
	<b>EFFECTIVIDAD</b>					
21	Considero que mi rendimiento va acorde a las necesidades de la empresa.					
22	Siento que mi trabajo aporta al cumplimiento de los objetivos.					
23	Aprovecho las indicaciones que me brinda mi empleador para mejorar y brindar un servicio de calidad.					
24	Considero apropiadamente todos los riesgos (inconvenientes) que puedan afectar a la empresa.					

**Muchas gracias por su participación.**

**Link en formulario Google:** <https://forms.gle/ht5KzcBrwXxhs7Rz8>

Validación de Expertos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la investigación:</b>	"Relación entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora SAC, Cajamarca, 2021"
<b>Línea de investigación:</b>	GESTION DEL TALENTO HUMANO
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	MCs. Liliana Carrillo Carranza
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Incentivos laborales

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:

Firma del experto:



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	"Relación entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora SAC, Cajamarca, 2021"
<b>Línea de investigación:</b>	GESTION DEL TALENTO HUMANO
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	MCs. Liliana Carrillo Carranza
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	productividad

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:**

**Firma del experto:**



### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Título de la investigación:</b>	“Relación entre los Incentivos Laborales y la Productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora SAC-Cajamarca, año 2021”
<b>Línea de investigación:</b>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	HUAMAN TUESTA JOSE ROBERTO
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	

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:

Firma del experto: HUAMAN TUESTA JOSE  
ROBERTO – DNI 17814526



Anexo 5

*Alfa de Cronbach- Prueba piloto*

Variable Incentivos Laborales

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	12

Variable Productividad

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	12

Anexo 6

Base de datos variable incentivos laborales

VARIABLE 1. INCENTIVOS LABORALES															
N°	Sexo	Cargo que ocupa	Tiempo de trabajo	INCENTIVOS ECONÓMICOS						INCENTIVOS NO ECONÓMICOS					
				SUELDO	BONO	COMISIONES	POR MÉRITO	ASISTENCIAL	SUPLETORIO	SEGURIDAD					
				1.El sueldo está de acuerdo con los requisitos del trabajo.	2.El sueldo asegura un nivel de vida satisfactorio.	3.La empresa me proporciona beneficios adicionales(bonos).	4.Los bonos se pagan por trabajo extra y logros.	5.Si mi productividad es mayor a la esperada, la empresa me brinda algún tipo de comisión.	6.Recibido reconocimiento económico cuando tengo una buena productividad.	7.La empresa me brinda incentivos asistenciales al grupo familiar como asistencia médica u hospitalaria.	8.La empresa me brinda alimentos de acuerdo a mi jornada laboral.	9.Si tengo una emergencia, la empresa me brinda un horario flexible.	10.La empresa busca mi crecimiento dentro de más labores.	11.La empresa me motiva a seguir trabajando en ella.	12.Se reconoce mi esfuerzo en el trabajo.
1	Femenino	Secretario(a)	1 año	3	3	3	4	4	4	21	4	4	5	4	4
2	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	1	1	1	1	1	1	6	2	1	5	4	4
3	Masculino	Conductor(a)	Más de 3 años	3	3	1	1	1	1	10	2	1	5	5	2
4	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	5	5	5	5	4	4	28	5	1	5	5	5
5	Masculino	Conductor(a)	3 años	4	4	2	4	3	4	21	4	1	5	5	5
6	Femenino	Secretario(a)	Menos de 1 año	3	3	2	3	3	3	17	3	2	4	3	3
7	Femenino	Secretario(a)	3 años	2	1	1	1	1	1	7	2	3	1	3	1
8	Masculino	Secretario(a)	Más de 3 años	4	1	1	1	1	1	9	2	2	1	5	4
9	Masculino	Conductor(a)	Más de 3 años	4	2	2	2	4	2	16	3	1	5	4	3
10	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	3	2	2	2	2	2	13	3	2	4	3	2
11	Masculino	Conductor(a)	1 año	4	4	4	4	5	5	26	5	4	5	4	4
12	Femenino	Secretario(a)	Menos de 1 año	2	1	1	1	3	3	11	2	2	3	3	3
13	Masculino	Conductor(a)	Más de 3 años	4	4	1	5	5	5	24	4	4	5	5	5
14	Femenino	Secretario(a)	Menos de 1 año	4	4	1	1	4	4	18	3	4	4	4	4
15	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	3	3	1	1	1	1	10	2	1	5	3	4
16	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	5	5	5	3	4	4	26	5	1	5	5	4
17	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	2	1	1	1	1	1	7	2	1	2	2	2
18	Femenino	Secretario(a)	2 años	4	4	3	4	5	3	23	4	3	4	4	3
19	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	3	3	1	1	1	1	10	2	1	5	5	5
20	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	5	5	1	4	4	4	23	4	1	4	4	4
21	Masculino	Conductor(a)	3 años	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	3
22	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	3	4	1	1	2	1	12	2	1	1	3	1
23	Femenino	Secretario(a)	1 años	2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	4	2
24	Masculino	Conductor(a)	2 años	4	4	5	2	4	4	23	4	2	4	4	4
25	Masculino	Conductor(a)	3 años	4	3	4	4	5	4	24	4	2	4	5	4
26	Masculino	Conductor(a)	Más de 3 años	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	4
27	Masculino	Conductor(a)	Menos de 1 año	4	2	3	3	4	4	20	4	3	4	4	4
28	Masculino	Conductor(a)	Más de 3 años	3	3	4	4	4	3	21	4	2	4	4	3
29	Masculino	Conductor(a)	1 año	4	2	2	3	4	4	19	4	3	4	3	4
30	Masculino	Conductor(a)	2 años	4	1	4	4	3	3	19	4	2	4	3	4
31	Masculino	Conductor(a)	3 años	5	5	1	2	3	3	19	4	4	5	4	3
32	Masculino	Conductor(a)	2 años	3	2	1	2	1	1	10	2	1	5	4	4
33	Masculino	Conductor(a)	3 años	2	1	1	1	1	1	7	2	1	4	3	4
34	Masculino	Conductor(a)	Más de 3 años	4	4	1	1	1	1	12	2	1	5	4	2
35	Masculino	Conductor(a)	1 año	3	3	1	1	1	1	10	2	1	5	4	4
36	Masculino	Conductor(a)	2 años	2	2	1	1	2	1	9	2	1	5	4	3

  

NOTA:				NOTA:								NOTA:	
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	0 - 12	1	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	0 - 6	1	TOTALMENTE EN DESACUERDO				
2	EN DESACUERDO	24	13 - 24	2	EN DESACUERDO	12	7 a 12	2	EN DESACUERDO			0 - 12	1
3	NEUTRAL	36	25 - 36	3	NEUTRAL	18	13 - 18	3	NEUTRAL			13 - 24	2
4	DE ACUERDO	48	37 - 48	4	DE ACUERDO	24	19 - 24	4	DE ACUERDO			25 - 36	3
5	TOTALMENTE DE ACUERDO	60	49 - 50	5	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	25 - 30	5	TOTALMENTE DE ACUERDO			37 - 48	4
												49 - 60	5

“Relación entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C., Cajamarca, 2021”

Anexo 7

Base de datos variable productividad

VARIABLE 2. PRODUCTIVIDAD																	
				EFICIENCIA				EFICACIA				EFECTIVIDAD					
				13.Hago buen uso de la herramienta (vehículo, computadora, etc.) que se encuentra a mi cargo.	14.Poseo la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.	15.En ausencia de mi jefe, realizo eficientemente las labores encomendadas.	16.Mantengo limpio y ordenado mi lugar de trabajo.	17.Cumplo mis actividades programadas en el tiempo establecido.	18.La empresa me ofrece herramientas (vehículos, computadoras, etc.) de condición óptima para brindar un buen servicio.	19.Realizo un trabajo de calidad en la empresa.	20.Logro cumplir las metas propuestas por mi empleador.	21.Considero que mi rendimiento va acorde a los objetivos de la empresa.	22.Siento que mi trabajo aporta al cumplimiento de los objetivos.	23.Aprovecho las indicaciones que me brinda mi empleador para mejorar y brindar un servicio de calidad.	24.Considero apropiadamente todos los riesgos (inconvenientes) que puedan afectar a la empresa.		
26	5	72	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	53	5
23	4	37	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	5
22	4	44	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
26	5	87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	5
26	5	72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
20	4	57	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46	4
15	3	31	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	44	4
22	4	42	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	5
22	4	57	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56	5
18	3	47	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	4	4	38	4
27	5	84	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	53	5
19	4	43	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5
29	5	81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
24	4	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
23	4	45	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	55	5
25	5	82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
10	2	26	2	5	4	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	51	5
22	4	72	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	44	4
26	5	48	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58	5
21	4	71	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
11	2	37	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	53	5
8	2	34	2	4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	45	4
18	3	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	46	4
23	4	73	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	50	5
24	4	76	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	67	5
26	5	83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58	5
23	4	67	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	50	5
22	4	68	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	54	5
23	4	65	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	63	5
22	4	64	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	53	5
25	5	67	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	53	5
23	4	45	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	52	5
21	4	37	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	50	5
22	4	46	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	60	5
23	4	45	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56	5
23	4	43	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	55	5

  

0 - 6	1	TOTALMENTE EN DESACUERDO
7 & 12	2	EN DESACUERDO
13 - 18	3	NEUTRAL
19 - 24	4	DE ACUERDO
25 - 30	5	TOTALMENTE DE ACUERDO

  

NOTA	
0 - 12	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
13 - 24	2 EN DESACUERDO
25 - 36	3 NEUTRAL
37 - 48	4 DE ACUERDO
49 - 60	5 TOTALMENTE DE ACUERDO

Anexo 8

Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Llacanora S.A.C.

**1. El sueldo está de acuerdo con los requisitos del trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2.8	2.9	2.9
	EN DESACUERDO	6	16.7	17.1	20.0
	NEUTRAL	10	27.8	28.6	48.6
	DE ACUERDO	14	38.9	40.0	88.6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	11.1	11.4	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.8		
	Total	36	100.0		

**2. El sueldo asegura un nivel de vida satisfactorio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	19.4	20.0	20.0
	EN DESACUERDO	7	19.4	20.0	40.0
	NEUTRAL	8	22.2	22.9	62.9
	DE ACUERDO	9	25.0	25.7	88.6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	11.1	11.4	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.8		
	Total	36	100.0		

### 3. La empresa me proporciona beneficios adicionales (bonos).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	50.0	51.4	51.4
	EN DESACUERDO	6	16.7	17.1	68.6
	NEUTRAL	3	8.3	8.6	77.1
	DE ACUERDO	4	11.1	11.4	88.6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	11.1	11.4	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.8		
	Total	36	100.0		

### 4. Los bonos se pagan por trabajo extra y logros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	41.7	42.9	42.9
	EN DESACUERDO	5	13.9	14.3	57.1
	NEUTRAL	4	11.1	11.4	68.6
	DE ACUERDO	9	25.0	25.7	94.3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5.6	5.7	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.8		
	Total	36	100.0		

**5. Si mi productividad es mayor a la esperada, la empresa me brinda algún tipo de comisión.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	30.6	31.4	31.4
	EN DESACUERDO	4	11.1	11.4	42.9
	NEUTRAL	5	13.9	14.3	57.1
	DE ACUERDO	10	27.8	28.6	85.7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	13.9	14.3	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.8		
	Total	36	100.0		

**6. Recibido reconocimiento económico cuando tengo una buena productividad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	36.1	37.1	37.1
	EN DESACUERDO	3	8.3	8.6	45.7
	NEUTRAL	6	16.7	17.1	62.9
	DE ACUERDO	11	30.6	31.4	94.3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5.6	5.7	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.8		
	Total	36	100.0		

**7. La empresa me brinda incentivos asistenciales al grupo familiar como asistencia médica u hospitalaria.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	16	44.4	44.4	44.4
Válido EN DESACUERDO	10	27.8	27.8	72.2
NEUTRAL	4	11.1	11.1	83.3
DE ACUERDO	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

**8. La empresa me brinda alimentos de acuerdo a mi jornada laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	11.1	11.1	11.1
Válido NEUTRAL	1	2.8	2.8	13.9
DE ACUERDO	12	33.3	33.3	47.2
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	52.8	52.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

**9. Si tengo una emergencia, la empresa me brinda un horario flexible.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5.6	5.6	5.6
Válido EN DESACUERDO	3	8.3	8.3	13.9
NEUTRAL	1	2.8	2.8	16.7
DE ACUERDO	12	33.3	33.3	50.0
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	50.0	50.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

**10. La empresa busca mi crecimiento dentro de mis labores.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	1	2.8	2.8	8.3
	NEUTRAL	5	13.9	13.9	22.2
	DE ACUERDO	16	44.4	44.4	66.7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**11. La empresa me motiva a seguir trabajando en ella.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	5.6	5.6	5.6
	NEUTRAL	6	16.7	16.7	22.2
	DE ACUERDO	17	47.2	47.2	69.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	30.6	30.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**12. Se reconoce mi esfuerzo en el trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	5	13.9	13.9	19.4
	NEUTRAL	8	22.2	22.2	41.7
	DE ACUERDO	17	47.2	47.2	88.9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**13. Hago buen uso de la herramienta (vehículo, computadora, etc.) que se encuentra a mi cargo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NEUTRAL	2	5.6	5.6	5.6
	DE ACUERDO	12	33.3	33.3	38.9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	61.1	61.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**14. Poseo la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NEUTRAL	5	13.9	13.9	13.9
	DE ACUERDO	19	52.8	52.8	66.7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**15. En ausencia de mi jefe, realizo eficientemente las labores encomendadas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	12	33.3	33.3	33.3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	66.7	66.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**16. Mantengo limpio y ordenado mi lugar de trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	13	36.1	36.1	36.1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	63.9	63.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**17. Cumpló mis actividades programadas en el tiempo establecido.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2.8	2.8	2.8
	NEUTRAL	1	2.8	2.8	5.6
	DE ACUERDO	14	38.9	38.9	44.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**18. La empresa me ofrece herramientas (vehículos, computadoras, etc.) de condición óptima para brindar un buen servicio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2.8	2.8	2.8
	EN DESACUERDO	1	2.8	2.8	5.6
	NEUTRAL	3	8.3	8.3	13.9
	DE ACUERDO	11	30.6	30.6	44.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**19. Realizo un trabajo de calidad en la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2.8	2.8	2.8
	NEUTRAL	5	13.9	13.9	16.7
	DE ACUERDO	14	38.9	38.9	55.6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	44.4	44.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**20. Logro cumplir las metas propuestas por mi empleador.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2.8	2.8	2.8
	NEUTRAL	4	11.1	11.1	13.9
	DE ACUERDO	14	38.9	38.9	52.8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	47.2	47.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**21. Considero que mi rendimiento va acorde a los objetivos de la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NEUTRAL	3	8.3	8.3	8.3
	DE ACUERDO	15	41.7	41.7	50.0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	50.0	50.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**22. Siento que mi trabajo aporta al cumplimiento de los objetivos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2.8	2.8	2.8
	NEUTRAL	1	2.8	2.8	5.6
	DE ACUERDO	14	38.9	38.9	44.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**23. Aprovecho las indicaciones que me brinda mi empleador para mejorar y brindar un servicio de calidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	EN DESACUERDO	1	2.8	2.8	2.8
	NEUTRAL	1	2.8	2.8	5.6
Válido	DE ACUERDO	9	25.0	25.0	30.6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	69.4	69.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

**24. Considero apropiadamente todos los riesgos (inconvenientes) que puedan afectar a la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NEUTRAL	1	2.8	2.8	2.8
	DE ACUERDO	12	33.3	33.3	36.1
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	63.9	63.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	