



ITSEP

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD

Formación Emprendedora y Empresarial

TRABAJO PRÁCTICO

**RELACIÓN ENTRE LOS INCENTIVOS LABORALES Y
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA REPUESTOS
CHEVY CRUZ, 2026**

CARRERA: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

DAYSIS GISELA DE LA CRUZ GUAMAN

QUITO - ECUADOR

2026

ÍNDICE

Introducción	2
1. Problema	4
1.1 Formulación del problema	4
1.2 Problemas específicos	4
2. Objetivos	5
2.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3. Justificación	5
4. Hipótesis o idea a defender	6
5. Marco Teórico	6
5.1 Incentivos Laborales.....	6
5.2 Satisfacción Laboral.....	6
5.3 Teorías de la motivación.....	7
5.4 Relación entre ambas variables	7
5.5 La empresa Repuestos Chevy Cruz	7
6. Metodología de Investigación	8
7. Referencias	9

INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial actual, caracterizado por una alta competitividad y constantes cambios, el talento humano se ha consolidado como el activo más valioso y diferenciador de las organizaciones. Ya no basta con tener los mejores productos; es indispensable contar con colaboradores motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo.

El sector automotriz en la ciudad de Quito, y en particular el mercado de repuestos para la marca Chevrolet, presenta un alto nivel de competencia, donde la calidad de la atención y el conocimiento técnico del personal son determinantes para la fidelización del cliente. La empresa Repuestos Chevy Cruz, con varios años de trayectoria en este

rubro, ha logrado posicionarse en el mercado, sin embargo, en los últimos meses ha enfrentado problemáticas internas relacionadas con la desmotivación del personal, la rotación constante en el área de ventas y una disminución en el compromiso laboral.

Diversas investigaciones señalan que uno de los factores que más influye en la satisfacción laboral son los incentivos laborales. Estos no se limitan únicamente a la remuneración económica, sino que abarcan un conjunto de estímulos económicos y no económicos que la organización otorga para reconocer el esfuerzo y fomentar un mayor rendimiento. Cuando el sistema de incentivos es percibido como injusto, poco claro o inexistente, la satisfacción laboral disminuye, afectando directamente la productividad, el clima organizacional y la calidad del servicio.

Por ello, el presente trabajo práctico titulado "Relación entre los incentivos laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Repuestos Chevy Cruz, 2026" tiene como propósito fundamental determinar si existe una relación significativa entre ambas variables. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, se busca diagnosticar la realidad actual de la empresa y proporcionar información valiosa que sirva como base para la implementación de un plan de mejora en la gestión del talento humano, que beneficie tanto a la organización como a sus colaboradores.

TRABAJO PRÁCTICO: RELACIÓN ENTRE LOS INCENTIVOS LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

1. Problema

En la actualidad, las organizaciones dedicadas al rubro automotriz enfrentan constantes desafíos relacionados con la gestión del talento humano, especialmente en lo que respecta a la motivación y permanencia de sus trabajadores. Cuando el personal no se siente valorado aparecen la rotación, el ausentismo y el bajo compromiso, y con ellos disminuye la productividad y se resiente la calidad del servicio que recibe el cliente.

En la empresa Repuestos Chevy Cruz, ubicada en Quito, esta situación ya se hace visible. En los últimos meses se ha observado desmotivación en el personal, salidas frecuentes en el área de ventas y quejas informales que se repiten en el día a día: los trabajadores no tienen claro cómo se asignan las comisiones, sienten que el esfuerzo adicional no siempre se reconoce y desconocen si existen oportunidades de capacitación o de ascenso. Esto ocurre porque la empresa no dispone de un sistema de incentivos formal y conocido por todos, de modo que los estímulos que se entregan dependen más de decisiones puntuales que de criterios claros.

Si esta situación se mantiene, es probable que la satisfacción laboral siga deteriorándose, que la rotación continúe generando costos de selección y entrenamiento de personal nuevo y que la atención al cliente, que es la base del negocio, pierda calidad. Por ello, resulta necesario conocer con datos concretos cómo perciben los trabajadores los incentivos que reciben y en qué medida esa percepción se relaciona con su nivel de satisfacción.

1.1 Formulación del problema: ¿Qué relación existe entre los incentivos laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Repuestos Chevy Cruz durante el año 2026?

1.2 Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de incentivos laborales, económicos y no económicos, que perciben los trabajadores de la empresa?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores?

¿Qué relación existe entre los incentivos económicos y la satisfacción laboral?

¿Qué relación existe entre los incentivos no económicos y la satisfacción laboral?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General: Determinar la relación entre los incentivos laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Repuestos Chevy Cruz durante el año 2026.

2.2 Objetivos Específicos

- 1) Diagnosticar el nivel de incentivos laborales (económicos y no económicos) que perciben los trabajadores de la empresa Repuestos Chevy Cruz.
- 2) Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en sus dimensiones: remuneración, condiciones de trabajo, reconocimiento y relaciones interpersonales.
- 3) Establecer la relación entre los incentivos económicos y la satisfacción laboral de los trabajadores.
- 4) Establecer la relación entre los incentivos no económicos y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Cada objetivo específico responde a uno de los problemas específicos planteados, de manera que, al cumplirlos en conjunto, se obtiene la respuesta al problema general.

3. Justificación

- Justificación teórica: Esta investigación se justifica porque permite contrastar la teoría de los dos factores de Herzberg, la jerarquía de necesidades de Maslow y los planteamientos de Chiavenato sobre los incentivos con la realidad de una PYME del sector automotriz ecuatoriano. De esta forma, aporta conocimiento sobre cómo los incentivos influyen en la satisfacción de los trabajadores en un contexto local.
- Justificación práctica: Para Repuestos Chevy Cruz, los resultados permitirán saber qué incentivos valoran realmente sus trabajadores y, a partir de ello, diseñar un plan de incentivos más justo y transparente. Esto contribuirá a reducir la rotación de personal, mejorar el clima laboral y elevar la productividad y la calidad de la atención al cliente.
- Justificación metodológica: Se aplicará un estudio correlacional con dos cuestionarios que serán validados por juicio de expertos y sometidos a una prueba de confiabilidad. Una vez validados, estos instrumentos podrán ser utilizados por otras empresas del mismo rubro que deseen evaluar su propia realidad.
- Justificación social: Un trabajador satisfecho brinda un mejor servicio, tiene una mejor calidad de vida y contribuye a la estabilidad de su familia. Al mismo

tiempo, una empresa que cuida a su personal fortalece su permanencia en el mercado y su capacidad de generar empleo.

4. Hipótesis o idea a defender

Hipótesis General (H1): Existe una relación positiva y significativa entre los incentivos laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Repuestos Chevy Cruz, 2026.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación significativa entre los incentivos laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Repuestos Chevy Cruz, 2026.

Hipótesis Específicas:

H1a: Los incentivos económicos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores.

H1b: Los incentivos no económicos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Estas hipótesis se comprobarán mediante el análisis de correlación descrito en la metodología, con un nivel de significancia de 0,05.

5. Marco Teórico

Para comprender el problema planteado es necesario revisar qué se entiende por incentivos laborales y por satisfacción laboral, cuáles son las teorías que explican la relación entre ambos conceptos y en qué contexto se desarrolla el estudio.

5.1 Incentivos Laborales

Según Chiavenato (2020), los incentivos son estímulos que la organización ofrece para motivar al trabajador a lograr un mejor desempeño. No se reducen al dinero; el autor los clasifica en dos grupos:

- Incentivos económicos: Bonos, comisiones por ventas, aumento salarial, horas extras pagadas y participación en utilidades.
- Incentivos no económicos: Reconocimientos públicos, diplomas, días libres, capacitaciones, ascensos, estabilidad, buen clima laboral y flexibilidad horaria.

Esta clasificación es la que se utiliza en el presente trabajo para medir la variable incentivos laborales. En una empresa de repuestos, por ejemplo, las comisiones por ventas son un incentivo económico habitual, mientras que el reconocimiento al buen trabajo o la capacitación técnica sobre nuevos modelos de vehículos son incentivos no económicos.

5.2 Satisfacción Laboral

Robbins y Judge (2019) definen la satisfacción laboral como la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona satisfecha mantiene sentimientos positivos hacia su empleo, mientras que una insatisfecha los tiene negativos. Para efectos de este estudio, la satisfacción laboral se medirá en cuatro dimensiones:

- Satisfacción con la remuneración
- Satisfacción con las condiciones físicas de trabajo
- Satisfacción con el reconocimiento
- Satisfacción con las relaciones con jefes y compañeros (relaciones interpersonales)

5.3 Teorías de la motivación

Teoría de los dos factores de Herzberg: Herzberg et al. (1959) plantean que existen dos grupos de factores que actúan de forma distinta. Los factores higiénicos, como el sueldo y las condiciones de trabajo, evitan la insatisfacción cuando están presentes, pero por sí solos no motivan. Los factores motivadores, como el logro y el reconocimiento, son los que realmente generan satisfacción. Esta teoría explica por qué en este trabajo se analizan por separado los incentivos económicos y los no económicos.

Jerarquía de necesidades de Maslow: Maslow (1943) propone que las personas satisfacen sus necesidades de forma escalonada: primero las fisiológicas y de seguridad, luego las sociales, después las de estima y, finalmente, las de autorrealización. Desde esta mirada, un salario justo y estable cubre las necesidades básicas del trabajador, mientras que el reconocimiento, la capacitación y los ascensos responden a sus necesidades de estima y de desarrollo personal.

5.4 Relación entre ambas variables

Madero (2019), en un estudio realizado con 423 trabajadores de Monterrey, México, encontró que el reconocimiento y la autonomía para tomar decisiones fueron los incentivos no monetarios más valorados, mientras que entre los monetarios destacó el aguinaldo. Estos resultados muestran que los trabajadores no solo esperan una compensación económica, sino también sentirse valorados por lo que hacen. En el sector automotriz, donde el trabajo combina esfuerzo físico y atención directa al cliente, el incentivo no económico (reconocimiento) puede ser tan importante como el económico, idea que este estudio busca comprobar en Repuestos Chevy Cruz.

5.5 La empresa Repuestos Chevy Cruz

Repuestos Chevy Cruz es una empresa de la ciudad de Quito dedicada a la comercialización de repuestos para vehículos de la marca Chevrolet, actividad que complementa con un área de taller. Con varios años de trayectoria, se ha posicionado

en el mercado gracias a la atención al cliente y al conocimiento técnico de su personal. Actualmente cuenta con 28 trabajadores distribuidos en cuatro áreas: ventas, bodega, administración y taller, que dependen de la gerencia general.

6. Metodología de Investigación

En este apartado se describe cómo se llevará a cabo la investigación: el enfoque, el diseño, las personas que participarán, los instrumentos que se aplicarán y la forma en que se analizarán los datos.

1. Enfoque Metodológico: Cuantitativo, porque las variables se medirán con datos numéricos obtenidos de los cuestionarios y se analizarán con técnicas estadísticas.
2. Diseño de la Investigación: No experimental, transversal y correlacional. No se manipularán las variables; se observarán tal como se presentan en la empresa, en un solo momento del año 2026, y se determinará el grado de relación entre ellas.
3. Población y Muestra:
 - Población: 28 trabajadores de la empresa Repuestos Chevy Cruz (áreas de ventas, bodega, administración y taller).
 - Muestra: Al tratarse de una población pequeña, se trabajará con la totalidad de los trabajadores (muestra censal), por lo que no se aplicará una fórmula de muestreo.
4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:
 - Técnica: Encuesta, aplicada de forma anónima para que los trabajadores respondan con libertad.
 - Instrumento: Dos cuestionarios con escala de Likert de cinco puntos (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre).
 - Cuestionario 1: Incentivos Laborales (18 preguntas: 9 sobre incentivos económicos y 9 sobre incentivos no económicos).
 - Cuestionario 2: Satisfacción Laboral (20 preguntas: 5 por cada dimensión: remuneración, condiciones de trabajo, reconocimiento y relaciones interpersonales).
 - Validación: Antes de su aplicación, ambos cuestionarios serán revisados por juicio de expertos y se realizará una prueba piloto con un grupo reducido de trabajadores de una empresa similar, para calcular su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach.
5. Procesamiento y Análisis de Datos: Los datos se procesarán en el programa SPSS. Primero se elaborarán tablas de frecuencias y porcentajes para describir el nivel de cada variable (objetivos 1 y 2). Luego se aplicará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, adecuada

para grupos menores a 50 personas: si los datos presentan una distribución normal se usará la correlación de Pearson y, en caso contrario, la de Spearman (objetivos 3 y 4). La hipótesis de investigación se aceptará cuando el valor p sea menor a 0,05.

6. Operacionalización de Variables:

Tabla 1.

Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Incentivos Laborales	Estímulos económicos y no económicos que la empresa otorga para reconocer el esfuerzo y motivar un mejor desempeño (Chiavenato, 2020).	Económicos	Bonos, comisiones por ventas, aumentos salariales, horas extras pagadas
		No económicos	Reconocimiento, capacitación, ascensos, días libres, flexibilidad horaria
Satisfacción Laboral	Actitud general del trabajador hacia su trabajo (Robbins y Judge, 2019).	Remuneración	Conformidad con el sueldo y los beneficios recibidos
		Condiciones de trabajo	Espacio físico, herramientas y seguridad
		Reconocimiento	Valoración del esfuerzo por parte de los jefes
		Relaciones interpersonales	Trato con jefes y compañeros, trabajo en equipo

Fuente: Chiavenato (2020); Robbins y Judge (2019)

Elaborado por: De la Cruz, D. (2026)

Con la información obtenida se espera identificar qué incentivos tienen mayor peso en la satisfacción de los trabajadores. Estos hallazgos servirán como punto de partida para proponer un plan de mejora del sistema de incentivos de Repuestos Chevy Cruz, orientado a reducir la rotación y a fortalecer el compromiso del personal.

7. Referencias

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano (5.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. John Wiley & Sons.

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.

Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional*. Pearson.