

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"CORRELACIÓN ENTRE LOS INCENTIVOS NO MONETARIOS Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN"**

TESIS DE GRADO

MARÍA FERNANDA CALVINISTI ARCIA
CARNET 12237-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"CORRELACIÓN ENTRE LOS INCENTIVOS NO MONETARIOS Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN"**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

MARÍA FERNANDA CALVINISTI ARCIA

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. CLAUDIA CECILIA WONG IMERY

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. OLGA MILAGRO LOPEZ GARCIA

Guatemala, 31 de octubre 2017

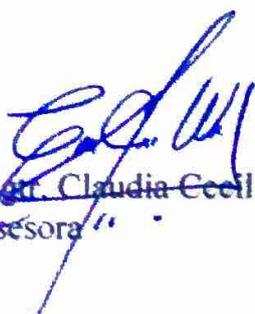
Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente.

Señores (as) Consejo:

Por este medio me permito informarles que he revisado el estudio de tesis titulado *"Correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores de un empresa distribuidora de materiales para la construcción"*. Elaborado por la alumna **María Fernanda Calvinisti Arcia**, quien se identifica con el carné número **12237-13**.

Considero que el estudio antes mencionado llena los requerimientos establecidos por la Facultad; por tal motivo, solicito nombramiento de revisor para la evaluación del mismo.

Atentamente,


M^g. Claudia Cecilia Wong
Asesora



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052230-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA FERNANDA CALVINISTI ARCIA, Carnet 12237-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051421-2017 de fecha 23 de diciembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“CORRELACIÓN ENTRE LOS INCENTIVOS NO MONETARIOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MATERIALES PARA LA CONSTRUCCION.”

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 29 días del mes de noviembre del año 2017.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS:** Por ser siempre esa fuente de fortaleza en los momentos cruciales de mi vida.
- A LA VIRGEN MARÍA:** Por acompañarme a lo largo de mi carrera como estudiante y profesional.
- A MIS PADRES:** Por ser las raíces que me mantienen firme y al mismo tiempo ser esas alas que me permiten volar.
- A MIS ABUELOS:** Por ayudarme a formar el camino para alcanzar mis metas y por cuidarme. A los que ya no están a mi lado por guiarme desde el cielo.
- A MIS TÍOS:** Por el apoyo y cariño incondicional en los buenos y malos momentos.
- A MIS PRIMOS:** Por aceptarme como soy, por ayudarme a crecer y seguir adelante.
- A MIS AMIGOS:** Por todos los recuerdos y experiencias vividas.
- A MIS CATEDRÁTICOS:** Por sus enseñanzas y apoyo durante estos últimos años.
- A LA MAGISTER CECILIA WONG:** Por ser un pilar fundamental en el cumplimiento de mis metas.
- A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN:** Por la confianza y el apoyo brindados para poder llevar a cabo mi estudio de tesis.

ÍNDICE

RESUMEN	
I. INTRODUCCIÓN	4
Antecedentes.....	5
Marco Teórico	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1. Objetivo General.....	21
1.2. Objetivos Específicos	21
1.3. Elementos de Estudio	21
1.3.1 Definición Conceptual.....	21
1.3.2. Definición Operacional.....	22
1.4. Alcances y Límites	22
1.5. Aporte	22
III. MÉTODO.....	24
2.1. Sujetos	24
2.2. Instrumento.....	24
2.3. Procedimiento.....	27
2.4. Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística	27
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	28
Datos Generales.....	28
Cuestionario de Satisfacción Laboral	30
Cuestionario de Incentivos no Monetarios	37
Correlación	42
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
VIII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.

La muestra estuvo conformada por treinta colaboradores del área administrativa, de ambos géneros, entre dieciocho y cuarenta y cinco años de edad. Para la recopilación de resultados, se estructuraron dos instrumentos, el primero fue un cuestionario sobre satisfacción laboral, el cual constaba de quince enunciados y el segundo cuestionario sobre incentivos no monetarios el cual constaba de diez enunciados.

Con base en los resultados obtenidos, se estableció que no existe correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa, de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.

Por lo que se recomendó a la empresa, desarrollar un programa de incentivos no monetarios, para que los colaboradores se sientan motivados e incentivados a cumplir con las metas organizacionales.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la gestión de los recursos humanos ha ido avanzando significativamente en la sociedad. Con el paso del tiempo las organizaciones le han dado mayor importancia al talento humano. Por lo tanto, han creado distintas estrategias para atraer y retener al mejor personal del mercado. Estas estrategias buscan complementar todas aquellas tácticas monetarias y así darle un valor agregado a la organización en comparación con la competencia.

A las organizaciones les interesa motivar a los colaboradores para que realicen un trabajo extraordinario a través de los beneficios y los incentivos. Los incentivos pueden ser tanto monetarios como no monetarios y tienen como objetivo motivar a los colaboradores de la organización para realizar un mejor trabajo.

Por lo tanto, los incentivos son todos aquellos estímulos que tienen la finalidad de impulsar a los colaboradores a realizar bien su trabajo para poder cumplir con las metas establecidas por la organización y al mismo tiempo poder obtener una o varias recompensas. Los incentivos deben formar parte de un programa que esté al alcance de todos, debido a que en éste se encarga de determinar los lineamientos a través de los cuales se puede medir y retribuir según la calidad y/o cantidad del trabajo realizado.

Los incentivos brindan ventajas tanto al colaborador como a la organización, ya que a través de éstos el personal enfoca su esfuerzo en el cumplimiento de las metas y al mismo tiempo están motivados a realizar su labor ya sea individualmente o en equipo de manera eficiente.

Por su parte, la satisfacción laboral se relaciona con el cumplimiento de metas y el reconocimiento por parte de los superiores al alcanzarlas. Por lo tanto, el colaborador busca alcanzar esta satisfacción mediante el esfuerzo para lograr cumplir con las metas establecidas.

Por lo que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del colaborador respecto a su trabajo: el entorno, la remuneración, el clima, los compañeros y en especial su crecimiento a través del puesto. Por lo tanto, la satisfacción laboral es el placer que tiene el colaborador al desempeñar su puesto de trabajo.

Por consiguiente, mientras mayor sea la satisfacción laboral mayor es el compromiso del colaborador con el cumplimiento de las metas, lo cual genera que el colaborador esté motivado dentro de la organización.

La satisfacción laboral es personal; por lo tanto, es importante conocer las necesidades del equipo de trabajo, ya que lo que satisface a un colaborador no necesariamente complace a los demás compañeros. Por lo tanto, la satisfacción depende de factores tanto intrínsecos como extrínsecos y éstos van cambiando constantemente. Por lo que la organización tiene que estar en constante actualización de estrategias para mantener satisfecho al personal.

La motivación está estrechamente relacionada a la satisfacción laboral ya que ésta se basa en la voluntad que impulsa al colaborador a alcanzar las metas establecidas y a mantener constante el deseo de superación; por lo tanto, la motivación está asociada a la voluntad y al interés de crecer tanto personal como profesionalmente.

El departamento de recursos humanos debe estar consciente de la importancia que tiene, que el personal esté motivado para el cumplimiento de metas. Y a través de éstas obtengan los incentivos correspondientes. Es decir, que esto influya en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por lo tanto, la presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.

A continuación, se citan distintas investigaciones, tanto nacionales como internacionales, en las cuales se observa el impacto que tienen los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones. Además, de determinar la relevancia que tiene contar con un personal motivado en cuanto al cumplimiento de metas tanto establecidas por la organización como personalmente.

En cuanto a la satisfacción laboral, Ávila (2016), llevó a cabo una investigación de tipo correlacional, el objetivo de ésta fue determinar si existía relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Para la investigación se utilizaron dos instrumentos; el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por María de León y el segundo consistía en una escala de clima

organizacional (EDCO) elaborado por Yuset Echeverri, Sandra Lizarazo, Ana Quevedo y Bibiana Sanabria. Los resultados obtenidos con base en la aplicación de los dos instrumentos mencionados anteriormente indicaron que el 63% estaba satisfecho dentro de la organización y que el 53% demostró que se encontraban en un nivel alto de clima organizacional. Por lo tanto, se pudo concluir que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el centro educativo. Además, se recomendó que se aplicaran los cuestionarios anualmente para poder mantener y/o mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en cuestión.

Además, González (2015), en una investigación de tipo descriptiva tuvo como objetivo establecer la relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral. La muestra que se utilizó para la realización de esta investigación fue de 25 colaboradores los cuales respondieron a un instrumento que se basó en la escala de Likert. Con base en los resultados obtenidos se pudo establecer que sí existía relación estadísticamente significativa entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral. Debido a que se pudo determinar que el 56% de los colaboradores encuestados manifestaron deseos de quedarse por lo menos cuatro años más; por otro lado, el 24% indicó que dos años. Por último el 20% restante manifestó que por lo menos un año más. Por lo tanto, se recomendó a la organización que fomentara las actividades en grupo para que los colaboradores desarrollen lazos entre ellos mismos y exista armonía en la organización.

Referente a los incentivos no monetarios, Ajop (2010), indicó en su investigación descriptiva que son de suma importancia ya que éstos son sinónimo de productividad. La cual tuvo como objetivo establecer las condiciones y circunstancias que permitieron que el personal de un establecimiento educativo pudiera optar para recibir un reconocimiento no monetario a una acción relevante dentro su trabajo. Para ello, el instrumento que se utilizó fue la prueba Escala de Bienestar Psicológico EBP, elaborada por José Sánchez-Cánovas (1998) el cual consta de 65 ítems con valoraciones de uno a cinco puntos. La muestra que se utilizó para la realización del mismo constó de 45 colaboradores y los resultados obtenidos en la investigación demostraron que los incentivos no monetarios no influían en el bienestar psicológico de la muestra estudiada; debido a que el 93% del personal evaluado se encontraba por encima del promedio en la escala de bienestar, mientras que el 98% indicaron tener muy buena satisfacción laboral, por último el 73% demostró estar por encima del promedio en cuanto al bienestar en la vida de pareja. Por lo tanto,

se pudo concluir que tales incentivos no jugaban un papel fundamental respecto al grado de satisfacción en los colaboradores. No obstante, se recomendó que la institución estableciera políticas y programas para la aplicación de incentivos no monetarios.

Por su parte, Castro (2009), en su investigación de tipo descriptiva tuvo como objetivo, determinar los elementos que debe contener un plan de incentivos no monetarios para lograr que los docentes se presentaran puntualmente a los puestos de trabajo. En la investigación se utilizó una muestra de 25 participantes, a los cuales se les impartió un cuestionario elaborado por López (2007), y se demostró que el 68% de los docentes consideran que los incentivos brindados son excelentes. Por lo tanto, se concluyó que a los docentes les interesa un plan de incentivos no monetarios para poder sentirse motivados. Por lo que se recomendó ejecutar un programa de incentivos no monetarios para motivar a los colaboradores a ser puntuales.

Mientras que López (2007), indica en su investigación de tipo correlacional que los incentivos se utilizan como fuerza propulsora y como medio para alcanzar una finalidad común. El objetivo de la investigación consistió en determinar los incentivos no monetarios de mayor interés de los colaboradores y en crear una propuesta de programa de incentivos no monetarios. El instrumento que se utilizó para el estudio fue una encuesta, elaborada por López, el cual constó de tres factores (satisfacción, ejecución y motivación personal), la cual sirvió para poder evaluar a los 94 colaboradores. Los resultados obtenidos con base en la encuesta fueron que el 64% de los colaboradores apreciaban más una felicitación oral y/o escrita de su jefe inmediato, el 65% indicó que preferían recibir una estadía en hotel para dos personas, por otro lado el 68% indicó preferir una bolsa con productos de canasta básica. Además, el 84% del personal evaluado del hotel indicó que es de suma importancia los incentivos no monetarios. Por lo tanto, se pudo concluir la relevancia de poder contar con un programa de incentivos no monetarios para poder incrementar la motivación de los colaboradores en cuestión. Asimismo, se recomendó al hotel que tomara en cuenta el programa para lograr tener mejores resultados a futuro.

Como se mencionó anteriormente, en la presente investigación se incluyó además una serie de estudios internacionales con la finalidad de señalar la importancia y el impacto que han tenido los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral en las distintas organizaciones alrededor del mundo. Es por esto, que a continuación se citan los siguientes estudios.

En referencia a los incentivos no monetarios Owolabi, et al. (2013), realizaron una investigación descriptiva en Nigeria, la cual tuvo como objetivo obtener la percepción por parte de los colaboradores en las bibliotecas ubicadas en las universidades acerca de los incentivos tanto monetarios como no monetarios. La muestra para la investigación constó de 45 colaboradores de distintas bibliotecas. El instrumento que se utilizó constó de una serie de preguntas abiertas. Los resultados obtenidos demostraron que todos los bibliotecarios encuestados reciben incentivos monetarios, mientras que tan sólo el 44% recibe tanto incentivos monetarios como no monetarios. Indicaron que quienes reciben incentivos no monetarios se sienten motivados, satisfechos laboralmente, comprometidos e identificados con la organización. Por lo tanto, la recomendación principal con base en estudio fue que los gerentes de las bibliotecas deben tener un programa de incentivos tanto monetarios como no monetarios con la finalidad de que la satisfacción y motivación de los colaboradores se incremente y así obtengan mejores resultados.

En Córdoba (España), González, Sánchez y López-Guzmán (2011), realizaron una investigación empírica respecto a la satisfacción laboral, el objetivo de ésta consistía en reflejar la influencia de determinadas variables socio-laborales, organizacionales, del puesto en específico y satisfacción laboral. Para la realización de esta investigación se encuestó a 984 colaboradores de distintos hoteles del área. El instrumento fue realizado por Sánchez, López-Guzmán y Vázquez (2007). Con base en los resultados del mismo se pudo constatar que el 57% de los encuestados se encuentran satisfechos con su trabajo, mientras que el 9% se declaró insatisfecho. Por lo tanto, se pudo concluir que la mayoría de los colaboradores están satisfechos o muy satisfechos con su labor, destacando la relación entre pares y superiores; además que se demostró que existe mayor probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en hoteles de menor categoría, que laboran en las mañanas y que son de género masculino. En la investigación se recomendó que para que existan avances en la investigación sobre la satisfacción laboral es necesario que existan fuentes estadísticas oficiales para que se establezcan políticas laborales dirigidas especialmente a mejorar la rentabilidad de las empresas hoteleras y el bienestar de sus colaboradores.

Por su parte, Cuadra y Veloso (2007), realizaron una investigación en Chile de tipo correlacional no experimental, tuvo como objetivo confirmar si existía relación entre el liderazgo,

la satisfacción laboral y el clima organizacional de distintas organizaciones. La muestra que se utilizó para la realización de la investigación fue de 149 colaboradores tanto del sector público como del sector privado de la ciudad de Arica. Se utilizaron cuatro instrumentos; para medir el clima laboral crearon un test que evaluaba la motivación, el ambiente, la estructura, el conflicto y la hostilidad; además, utilizaron la Escala General de Satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979), para medir la satisfacción laboral, también utilizaron el Cuestionario Multifactor de Liderazgo elaborado por Bass y Avolio (1995), para poder medir el liderazgo; por último, utilizaron el Cuestionario de Descripción de la Conducta del Líder elaborado por Halpin (1957), con el fin de evaluar el liderazgo y la iniciación de estructura. Los resultados que se obtuvieron fueron que el liderazgo tiene relación estadísticamente con la satisfacción laboral por un 31% en cuanto a la muestra trabajada. Además, se pudo concluir que un buen líder influye de manera directa en cuanto al clima y la satisfacción laboral de las organizaciones y se recomendó a las empresas que participaron en la investigación que se capacitara constantemente a los puestos que tienen personal a su cargo para mejorar tanto el clima como la satisfacción del talento humano.

En cuanto a los incentivos no monetarios, se realizó una investigación cuantitativa en Estados Unidos, realizada por Martiz Research Inc. (2005). La investigación tuvo como objetivo demostrar cómo los colaboradores querían ser reconocidos y cómo realmente se les reconocía dentro de las organizaciones. Para la realización de esta investigación se utilizó una encuesta virtual a través de un enlace. La muestra que se utilizó fue de 1002 colaboradores de tiempo completo de distintas organizaciones, los cuales tenían un rango de edad entre 18 y 65 años; además, los participantes fueron escogidos aleatoriamente. Los resultados obtenidos demostraron que el 25% de los participantes preferían ser reconocidos con incentivos no monetarios mientras que el 6% a los incentivos monetarios para ser premiados. A través de esta investigación, se demostró la importancia que tienen los incentivos no monetarios dentro de las organizaciones ya que los participantes indicaron que los colaboradores que se encuentran satisfechos con el programa de incentivos en sus respectivas organizaciones trabajan de mejor forma que los que no. Además, se recomendó a las organizaciones mejorar los incentivos correspondientes; entre los cuales están: identificar qué incentivos son más significativos en el personal, cumplir con los incentivos en el tiempo establecido y capacitar a los jefes y/o supervisores para saber cómo reconocer adecuadamente a los subalternos.

Mientras que Gómez, et al. (2000), llevaron a cabo una investigación en Madrid de tipo descriptivo, la cual tenía como objetivo determinar el nivel de satisfacción global de cada uno de los colaboradores. Para la realización de esta investigación se utilizó una muestra de 668 sujetos profesionales tanto sanitarios y no sanitarios. El instrumento que se utilizó fue el de Satisfacción Font Roja, el cual medía la satisfacción laboral a través de una escala de Likert. Los resultados obtenidos fueron que el 74% de los colaboradores se encuentran satisfechos con su trabajo mientras que el 26% indicó no estar satisfecho. Por lo tanto, se pudo indicar que los colaboradores se sienten más satisfechos cuando se les capacita con temas acordes a su profesión y/o puesto que desempeñan. Se concluyó que los profesionales se encuentran medianamente satisfechos en su trabajo; además, se recomendó que aplicaran medidas correctoras en cuanto la tensión laboral y ascenso laboral en la organización por parte de los equipos directivos.

Por lo anteriormente expuesto, tanto en las investigaciones nacionales como en las internacionales se pudo constatar que los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral son temas de estudios que han estado presentes a lo largo del tiempo. Ya que ambas variables buscan mejorar las condiciones laborales de los puestos. A continuación, se presenta con mayor amplitud las variables de la presente investigación.

○ **Incentivos laborales**

Según Gorbaneff, Torres y Cardona (2009), los filósofos clásicos no le dieron tanta importancia al incentivo sino únicamente a los resultados. No obstante, indicaron que el filósofo Mozi y la escuela legalista fueron los que formularon el concepto de incentivo e hicieron la siguiente tipología de incentivos:

- El ejemplo del líder es un incentivo porque las personas tratan de imitarlo.
- Una gama de reconocimientos y sanciones.
- La persuasión para que se comporte de la manera esperada.

Por otro lado, Smith (1994), profundizó más en el tema e indicó que “los salarios de trabajo dependen del contrato que se celebra entre estas dos partes, cuyos intereses de ningún modo son idénticos. El trabajador desea recibir cuanto más sea posible y los patronos dar cuanto menos sea posible” (P. 110). Además, esto se puede complementar con la postura que indica que el término incentivo se utiliza como

fuerza propulsora, que se utiliza como un medio para alcanzar un fin. Un incentivo aumenta la actividad en la dirección del objetivo establecido (Chiavenato, 2001).

Por su parte, Caso (2003), indicó que los incentivos son una parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. La obtención del resultado es voluntaria; por lo tanto, es incentivada y por lo general es pactada.

Además, según Ynfante (2008), los incentivos laborales buscan estimular o incitar a los colaboradores a determinada conducta, que por lo general, buscan cumplir con los objetivos de la organización.

Krajewski y Larry (2003), indicaron que los incentivos representan un estímulo el cual es establecido por el patrono, con el objetivo de que sus colaboradores de forma individual o en equipo eleven los niveles de producción en la organización.

Por su parte, Mora (2007), indicó que las empresas exitosas han sabido identificar cuál debe ser su rol para garantizar la acometividad, el desarrollo y la calidad, sabiendo cómo incentivar al talento humano de la organización.

Por lo anteriormente expuesto, se demuestra que es de suma relevancia que las organizaciones estén conscientes de la importancia que tiene la correcta incentivación de los colaboradores. Por ello, a continuación se presenta la clasificación de los incentivos laborales, debido a que no todos los colaboradores se motivan de la misma forma.

- **Incentivos monetarios**

Según Dessler (2009), los incentivos monetarios están directamente vinculados al salario de los colaboradores; es decir, son las retribuciones económicas que se les paga a los colaboradores cuya resultados exceden lo establecido o determinado con anterioridad.

Por otro lado, Mondy y Noe (2005), indicaron que los incentivos monetarios son todas aquellas prestaciones voluntarias que las organizaciones deciden ofrecer a sus colaboradores.

A continuación, se enlistan los tipos de incentivos monetarios más comunes, según Werther (2004).

- Incentivos basados en unidades: Consisten en compensar al colaborador con base en su volumen de producción o rendimiento.
- Bonos de producción: Este tipo de incentivo se paga a los colaboradores por aumentar el nivel de producción.
- Comisiones: Están relacionados con los puestos enfocados únicamente en ventas, debido a que el colaborador recibe un porcentaje de las ventas que realiza y la organización busca asegurar el buen desempeño de éste.
- Curvas de madurez: En este tipo de incentivo, los colaboradores son clasificados según su nivel de productividad y experiencia. Con el objetivo de que los colaboradores que sobresalgan obtengan incentivos.
- Incrementos por méritos: Estos incentivos constituyen aumentos en el nivel de compensación, asignado a cada colaborador de acuerdo con una evaluación de desempeño según las actividades que realiza en el puesto de trabajo establecido.
- Compensación por experiencia y conocimientos: Son un estímulo para el colaborador, por medio del cual se busca reconocer el esfuerzo que realiza para adquirir nuevos conocimientos o destrezas relacionados con su puesto de trabajo.

○ **Incentivos no monetarios**

Este tipo de incentivos, según Chiavenato (2001), son todos aquellos reconocimientos impartidos por parte de la organización para recompensar el esfuerzo que va más allá de lo que el colaborador está obligado a hacer.

Mientras tanto, según Stevenson (2000), los incentivos no monetarios son los motivadores no económicos, que tienen como objetivo incentivar a los colaboradores. Además, este tipo de incentivos deber estar basados en respeto, retos, elogios, metas,

contribución de ideas, integración al equipo, oportunidad de aprender y agradecimiento por el trabajo realizado.

También indicó que los incentivos son todos aquellos factores positivos que permiten establecer participación por parte de los colaboradores. Por lo tanto, se busca que se sientan identificados e integrados dentro del grupo de trabajo.

Sikula (2002), indicó que un programa de incentivos debe ser:

- Comprensible
- Medible
- Definido
- Estable
- Respetado

Dessler (2009), indicó que los incentivos no monetarios generan beneficios tanto para el colaborador como para la organización. Debido a que el colaborador se encuentra motivado a realizar mejor su trabajo la organización obtiene mejores resultados. Por lo tanto, los beneficios que obtiene la organización a través de los incentivos no monetarios son:

- Aumentar la moral de los colaboradores
- Reducir la rotación y el ausentismo laboral
- Elevar la calidad del colaborador hacia la organización
- Aumentar el bienestar laboral del colaborador
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal
- Aumentar la productividad
- Mejorar las líneas de comunicación entre colaboradores y superiores
- Reducir molestias y/o quejas
- Alcanzar de metas organizacionales
- Compartir el éxito con el equipo de trabajo
- Estimular la mejora continua de los colaboradores
- Atraer y retener al mejor personal para la organización

Por lo tanto, se demostró que un programa de incentivos no monetarios conlleva ventajas para los colaboradores y para la organización. Es por eso que es necesaria su existencia y su manejo dentro de las empresas.

Morales (2012), sugirió que se tomen en cuenta en las organizaciones ciertos incentivos no monetarios para lograr obtener mejores resultados, sin importar el giro del negocio.

- Reconocimiento público de los logros que ha conseguido un departamento o un colaborador y cómo ello contribuye a los objetivos de la organización en general.
- El empleado del mes es pieza clave para el reconocimiento social; además, ayuda a saber qué modelo de colaborador la organización espera. No obstante, se recomienda más los incentivos grupales que los individuales, debido a que así se genera mayor colaboración y sentido de pertenencia.
- Brindar retroalimentación constantemente a los colaboradores. Idealmente de forma verbal y privada; buscando destacar lo que ha hecho bien e indicando en qué áreas podría mejorar.
- Además, recomienda que realicen distintas actividades de integración durante el año para buscar motivar a los colaboradores. Pueden ser convivios, voluntariados, excursiones, desayunos, etc. para que de esta forma se incrementa la integración e identificación entre el personal y la organización.
- Es importante saludar y/o festejar a los cumpleaños, a los que cumplen años dentro de la organización, a las mamás y/o papás en sus respectivos días, etc. con la finalidad de motivarlos
- Generar ritos para fechas importantes de la organización (fundación de la empresa, aniversario de la empresa, antigüedad de los colaboradores, etc.).
- Es de suma importancia el involucramiento y participación de los colaboradores dentro de la organización para incrementar su motivación intrínseca y la fidelidad con la organización
- Generar horarios flexibles para alcanzar una óptima gestión del tiempo y que se acople a las necesidades de los colaboradores.
- Establecer un día de trabajo en el cual no se utilice uniforme

- Preocuparse por la salud y bienestar del colaborador y su familia proveyendo un seguro e implementando programas de planes de seguridad colectivos.

- **Satisfacción laboral**

Vega (2012), estableció que es necesario tomar en cuenta que la satisfacción laboral es un sentimiento y que no está determinada por aspectos objetivos o derivados de comportamientos. Por lo tanto, un colaborador estará más satisfecho con su trabajo cuando experimente un sentimiento de bienestar por haber cubierto adecuadamente sus necesidades básicas.

Además, Gibson (2006), estableció que la satisfacción laboral se encuentra basada esencialmente en factores relativos al ambiente en el que se desarrolla el colaborador. Es por ello, que existen cinco dimensiones principales que se asocian directamente con la satisfacción laboral:

- Salario: Cantidad recibida de dinero y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en que las labores se consideran interesantes para el colaborador ya que éstas proporcionan oportunidades de aprendizaje y el de poder asumir responsabilidades.
- Oportunidades de ascenso: La existencia de oportunidades de crecer dentro de la organización.
- Jefe/Supervisor: La capacidad de éstos para mostrar interés por los colaboradores.
- Pares: El grado de compañerismo, competencia y/o apoyo mutuo entre los colaboradores.

Mientras Muñoz (2008), definió la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto dentro de una organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones tanto monetarias como no monetarias.

Además, Núñez (2008), estableció ciertos niveles para poder estudiar la satisfacción laboral, los cuales fueron:

- General: En este nivel se estipula que en general, la satisfacción laboral es el modo en el que se siente la persona en el trabajo que realiza día a día dentro de la organización.
- Progresiva: El sujeto se siente satisfecho con el trabajo; además, al incrementar el nivel de aspiración de una persona, ésta busca alcanzar un nivel de satisfacción superior.
- Estable: El colaborador se siente satisfecho con el puesto que desempeña; sin embargo, está motivado a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción.
- Conformista: La persona siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración con el objetivo de adaptar los aspectos negativos a un nivel inferior. Esto se da debido a que al disminuir el nivel de aspiración la persona se siente capaz de alcanzar nuevamente satisfacción.
- Seudo-Satisfacción: En este nivel el colaborador se siente insatisfecho con el trabajo que realiza; por lo tanto, genera una percepción distorsionada o negativa del trabajo.
- Facetas: Es el grado de mayor o menor satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, los cuales son: reconocimiento al hacer bien el trabajo, beneficio (incentivos monetarios y no monetarios), condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo (equipo) y políticas de la empresa a que estas hacen referencia a las estrategias que rigen a la organización.

Robbins (2004), indicó que existen tres factores principales que determinan la satisfacción laboral:

- Sistema de recompensas justas: Se refiere a los salarios y políticas de ascenso de la organización. Por lo tanto, este sistema debe tener equidad para todo el personal para no generar conflictos y rivalidad entre estos.
- Satisfacción con el salario: En este factor se engloba el sueldo y las bonificaciones que reciben los colaboradores por función o desempeño en un determinado puesto de trabajo.

- Satisfacción con el sistema de ascenso: Este factor busca brindarle al colaborador la oportunidad de pertenecer a un programa de evaluación del desempeño para su propio crecimiento personal y/o laboral.

Naranjo (2009), indicó que en la perspectiva humanista se enfatiza la capacidad que una persona posee para lograr su crecimiento propio con base en la libertad para elegir su destino. Además, en esta perspectiva se encuentra la Jerarquía de las Necesidades propuesta por Abraham Maslow. El cual la ordenó con base en las necesidades humanas según dos categorías; las prioritarias (la base) y cuando están cubiertas se puede ascender a las necesidades de orden superior (la cúspide).

- Necesidades fisiológicas: Se relacionan directamente con la biología del hombre. Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
- Necesidades de seguridad: Son todas aquellas necesidades que evitan riesgos físicos y emocionales al ser humano.
- Necesidades sociales: Los seres humanos son seres sociales; es decir, que tienen la necesidad de relacionarse con los demás, de ser aceptados y de pertenecer.
- Necesidades de estima: Todos aquellos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro. Además, de los componentes externos como la estimación, el estrato social, el reconocimiento y la atención.
- Necesidades de autorrealización: Éstas buscan la realización del propio potencial, la realización de las metas y objetivos propios. Por lo tanto, se relacionan con la autoestima, la independencia y el control.

Según Robbins (2013), conforme se satisface cada necesidad la siguiente se vuelve dominante. Por lo tanto, la teoría afirma que para motivar a un colaborador se necesita saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra para poderse centrar en satisfacer las necesidades de ese nivel o las necesidades superiores.

Por otro lado, también se encuentra la Teoría de Existencia, Relación y Crecimiento (E.R.G) desarrollada por Clayton Alderfer que según Naranjo (2009) el

autor se basa fundamentalmente en la Jerarquía de Necesidades de Maslow para agrupar las necesidades en los siguientes tipos:

- Existencia: Necesidades fisiológicas y de seguridad que se satisfacen a través de factores externos.
- Relación: Son las necesidades sociales y de aceptación que requieren de las relaciones interpersonales y de la pertenencia a un grupo establecido.
- Crecimiento: Son todas aquellas necesidades de desarrollo personal, las cuales se satisfacen cuando la persona logra cumplir objetivos, se le reconoce; por lo tanto incluyen la autoestima y la autorrealización.

Ajello (2003), indicó que las teorías cognitivas enfatizan que lo que una persona piensa en determinada situación influye directamente para determinar si efectivamente sucede o no lo que estaba pensando. Es por ello que Naranjo (2009), indica que según Valdés (2005), la Teoría de la Equidad de Stacey Adams se enfoca en el criterio que una persona tiene en cuanto a la recompensa que obtiene comparándola con la recompensa que obtiene alguien más al realizar la misma tarea o función semejante. Además, que Trechera (2005), establece que la persona toma en cuenta los siguientes elementos:

- *Inputs*: Son todas aquellas contribuciones que la persona aporta a la tarea; por ejemplo, su capacidad, su experiencia, su esfuerzo, etc.
- *Outputs*: Son todos los resultados, las ventajas, las ganancias y/o beneficios que la persona obtiene por la culminación de la actividad.

Con base en lo expuesto con anterioridad se puede determinar que la gestión de los recursos humanos dentro de las organizaciones está en constante cambio. No obstante, se mantiene el deseo por parte de los colaboradores en sentirse motivados dentro de las organizaciones.

Hoy en día, se ve al trabajo como una plataforma para poder alcanzar las metas tanto personales como profesionales. Por lo tanto, la satisfacción laboral es de suma importancia para el desarrollo de los colaboradores. Además, es necesario que las

organizaciones cuenten con programas de incentivos tanto monetarios como no monetarios para recompensar el buen desempeño por parte de sus colaboradores.

Los incentivos tienen como objetivo motivar a los colaboradores a dar lo mejor de sí mismos para alcanzar las metas establecidas por la organización y al mismo tiempo buscan atraer y retener al mejor talento y así poder brindarle un valor agregado en comparación con la competencia.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la gestión de recursos humanos ha implementado distintas estrategias con la finalidad de atraer y retener al mejor talento humano. Con el objetivo de darle un valor agregado a la organización sin importar el giro del negocio entre la competencia.

Las organizaciones buscan motivar a los colaboradores a desempeñar de la mejor manera posible su puesto de trabajo, esto lo realizan a través de los beneficios y los incentivos que obtiene el colaborador tras haber realizado extraordinariamente su labor.

Los incentivos pueden ser tanto monetarios como no monetarios y se encargan de estimular a los colaboradores a cumplir con las metas establecidas por parte de la organización y al lograrlo se les otorga una recompensa.

Por lo tanto, el cumplimiento de metas y el reconocimiento están enlazados con la satisfacción, debido a ésta se logra a través del bienestar o tras haber alcanzado un objetivo. Por consiguiente, la satisfacción laboral se obtiene mediante al esfuerzo realizado para el cumplimiento de las metas.

No obstante, la satisfacción laboral es personal, lo cual quiere decir que lo que satisface a un colaborador no necesariamente satisface a los demás miembros de la organización, debido a que difieren en distintos aspectos; tales como la edad y el tiempo de laborar en ésta. Por lo tanto, la satisfacción depende de la motivación que cada colaborador tenga para lograr cumplir con las metas.

Por consiguiente, Schermrhorn, Hunt y Osborn (2005), indicaron que la satisfacción laboral es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos en cuanto a su labor.

A partir de lo expuesto anteriormente surgió la pregunta de investigación; ¿Existe correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa distribuidora de materiales para la construcción?

1.1. Objetivo General

Determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.

1.2. Objetivos Específicos

- Conocer los incentivos no monetarios que brinda una empresa distribuidora de materiales para la construcción a los colaboradores del área administrativa.
- Identificar si existe correlación estadísticamente significativa entre el tiempo de laborar en la empresa y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa.
- Establecer la media entre los incentivos no monetarios, la satisfacción laboral y la edad de los colaboradores pertenecientes al área administrativa de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.
- Elaborar un programa de incentivos no monetarios que sirva de guía para los jefes inmediatos del área administrativa de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.

1.3. Elementos de Estudio

- Incentivos no Monetarios
- Satisfacción Laboral

1.3.1 Definición Conceptual

- **Incentivos no Monetarios:** Según Werther y Davis (2000), los incentivos no monetarios se reflejan como factores de carácter social, de aprecio personal; traducido en reconocimientos u obsequios que inducen al colaborador a alcanzar un alto desempeño e intensificar el impulso a satisfacer sus metas propias.
- **Satisfacción Laboral:** Robbins (2013), la definió como el sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo desempeñado, que resulta una evaluación de las características del

mismo. Busca medir los sentimientos de los colaboradores con respecto a las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares.

1.3.2. Definición Operacional

- **Incentivos no Monetarios:** Son los utilizados por la empresa distribuidora de materiales para la construcción con el objetivo de motivar a los colaboradores del área administrativa a realizar extraordinariamente su puesto de trabajo. Los factores que se investigaron fueron: puesto de trabajo, condiciones laborales, jefe inmediato, equipo de trabajo y compensaciones.
- **Satisfacción Laboral:** Para la presente investigación se definieron como la actitud que determina la satisfacción de los colaboradores del área administrativa al cumplir las metas establecidas por la empresa distribuidora de materiales para la construcción. Los factores que se investigaron fueron: reconocimiento y oportunidad de desarrollo.

1.4. Alcances y Límites

La presente investigación se realizó con una muestra de 30 colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de materiales para la construcción en la Ciudad de Guatemala.

Los resultados se obtuvieron con base en la correlación de dichas variables, los cuales no podrán ser generalizados para colaboradores de distintas organizaciones, considerando las particularidades del grupo investigado.

1.5. Aporte

El principal aporte que brindó esta investigación fue para la empresa distribuidora de materiales para la construcción ya que con los resultados obtenidos se pudo identificar la importancia de los incentivos no monetarios en la satisfacción laboral de los colaboradores, influyendo así, positivamente en su desempeño.

Además, la investigación aportó tanto a la carrera de Psicología Industrial/Organizacional como a sus estudiantes fundamentos que demuestren la necesidad de incrementar los incentivos

no monetarios dentro de las distintas organizaciones y la relación de éstos con la satisfacción laboral.

La presente investigación aportó a la Universidad Rafael Landívar las herramientas necesarias para evaluar las variables presentadas en el mismo. De igual forma, aportó a Guatemala las bases para mejorar las situaciones en muchas organizaciones que aún no le dan la suficiente importancia al talento humano.

Asimismo, se realizó un programa de incentivos no monetarios con el fin de ser una herramienta para los jefes inmediatos y poder crear un impacto positivo tanto en los colaboradores como en la empresa distribuidora de materiales para la construcción.

III. MÉTODO

2.1. Sujetos

El presente estudio se llevó a cabo en una empresa distribuidora de materiales para construcción ubicada en la ciudad capital. Para dicha investigación se requirió de la colaboración de 30 participantes que llevaban más de dos meses laborando en la empresa, tanto del género masculino como del género femenino.

Para realizar la investigación se contó con el apoyo de 30 participantes del área administrativa de la empresa distribuidora de materiales para construcción. Además, no hubo distinción en las edades de los participantes ni en el nivel académico de los mismos.

El tipo de muestro que se utilizó para la investigación fue no probabilístico el cual Hernández, Fernández y Baptista (2003), lo definen como un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

El procedimiento en el este tipo muestreo no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador.

2.2. Instrumento

Para recopilar la información y los datos necesarios para responder a la pregunta planteada en la presente investigación, se utilizaron dos instrumentos de evaluación. Éstos hicieron referencia a las dos variables propuestas anteriormente. Los instrumentos podrán ser observados en los anexos de la presente investigación.

- Satisfacción Laboral:

Para la elaboración del instrumento se tomó como referencia tanto el Cuestionario Personal Operativo utilizado en la investigación de Berreondo (2006), como el Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios elaborado por Plaza (2005).

Este instrumento constó de 15 enunciados y tuvo como objetivo identificar la satisfacción laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de materiales para la construcción. Su forma de aplicación fue autoaplicable y el tiempo estimado de duración fue de 12 minutos.

Los indicadores que conformaron este instrumento fueron:

INDICADOR	NÚMERO DE PREGUNTAS
Puesto de trabajo: Se refiere a la satisfacción que siente el colaborador en cuanto a su puesto de trabajo.	1-3
Condiciones laborales: Representa los aspectos que influyen en el desarrollo de las labores del colaborador.	4-6
Jefe inmediato: Constituye la relación entre el colaborador y su jefe inmediato.	7-9
Equipo de trabajo: Se refiere a la relación entre pares y la influencia de éstos en la satisfacción laboral.	10-12
Compensaciones: Representa la satisfacción por parte del colaborador ante las compensaciones brindadas por la organización.	13-15

- Incentivos no Monetarios:

Para la realización de este instrumento se basó en el Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios elaborado por Plaza (2005), y en el instrumento utilizado en la investigación de Ramírez (2012).

El instrumento constó de 10 enunciados y tuvo como objetivo determinar los incentivos no monetarios que brinda una empresa distribuidora de materiales para la construcción a los colaboradores del área administrativa. Su forma de aplicación fue autoaplicable y el tiempo estimado de duración fue de 10 minutos.

Los indicadores que conformaron este instrumento fueron:

INDICADOR	NÚMERO DE PREGUNTAS
Reconocimiento: Se refiere a la manera en la que la organización y/o el jefe inmediato reconocen el desempeño del personal administrativo.	1-8
Oportunidad de desarrollo: Representa todas aquellas ocasiones en las cuales el colaborador del área administrativa puede crecer tanto personal como profesionalmente dentro de la organización.	9-10

Los instrumentos anteriormente mencionados se administraron de forma individual y fueron de carácter anónimo asegurando la confidencialidad de los participantes. Estos instrumentos fueron contestados en escala de Likert.

La escala de calificación para ambos instrumentos fue:

Siempre: En todo momento se presenta el comportamiento señalado.	Frecuentemente: Se repite constantemente el comportamiento.	Algunas veces: Eventualmente se presenta el comportamiento.	Nunca: En ningún momento se presenta el comportamiento esperado.
---	--	--	---

2.3. Procedimiento

En la realización de la presente investigación se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Se escogió el tema de investigación
- Se establecieron las variables de estudio y objetivos de la investigación
- Se recopiló información por parte de distintas investigaciones relacionadas a la presente investigación
- Se elaboró el marco teórico
- Se determinó el método que se utilizará en la investigación
- Se establecieron los instrumentos a utilizar, se definieron los sujetos y el método estadístico correspondiente
- Aprobación del Anteproyecto por parte del Consejo de Facultad de Humanidades

- Se llevó a cabo la elaboración del trabajo de campo
- Se recopilaron e interpretaron los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados
- Se realizó la discusión de resultados
- Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones
- Se elaboró el Programa de Incentivos no Monetarios

2.4. Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística

El tipo de investigación que se utilizó para la elaboración del presente estudio fue cuantitativa con alcance correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2003), definen que los estudios correlacionales tienen como principal objetivo saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otra variable vinculada.

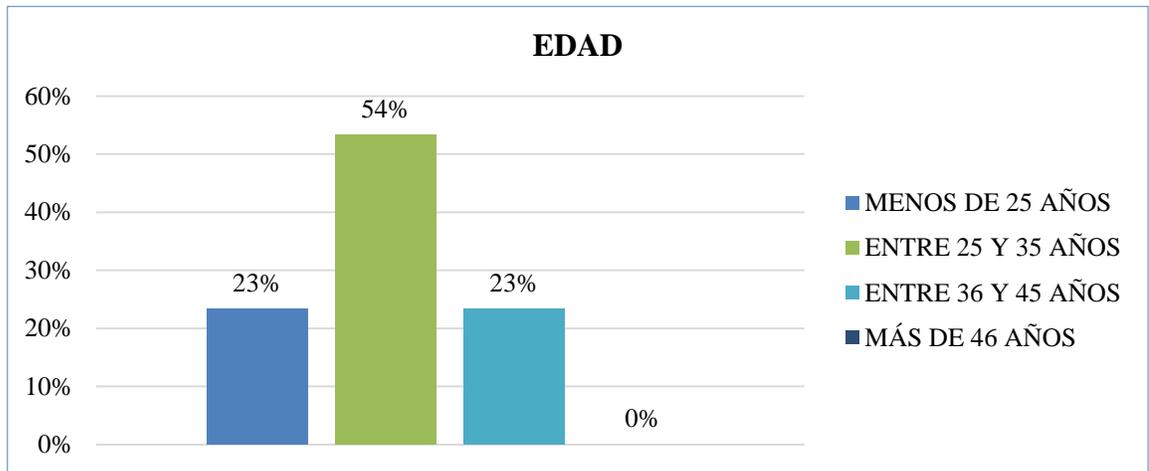
Además, definen que los estudios correlaciones miden, cuantifican y analizan la vinculación de cada variable. Asimismo, estos estudios son de gran utilidad para predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de participantes en una variable, a partir del valor que poseen en la variable relacionada. También, indican que la correlación o R de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Ésta se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes.

Por lo tanto, la presente investigación empleó un enfoque cuantitativo con alcance correlacional debido a que finalidad fue conocer la correlación estadísticamente significativa entre dos variables; en este caso, entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de materiales para la construcción. Con base en los resultados obtenidos en ambos instrumentos se realizó un análisis estadístico de éstos a través del programa IBM SPSS.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

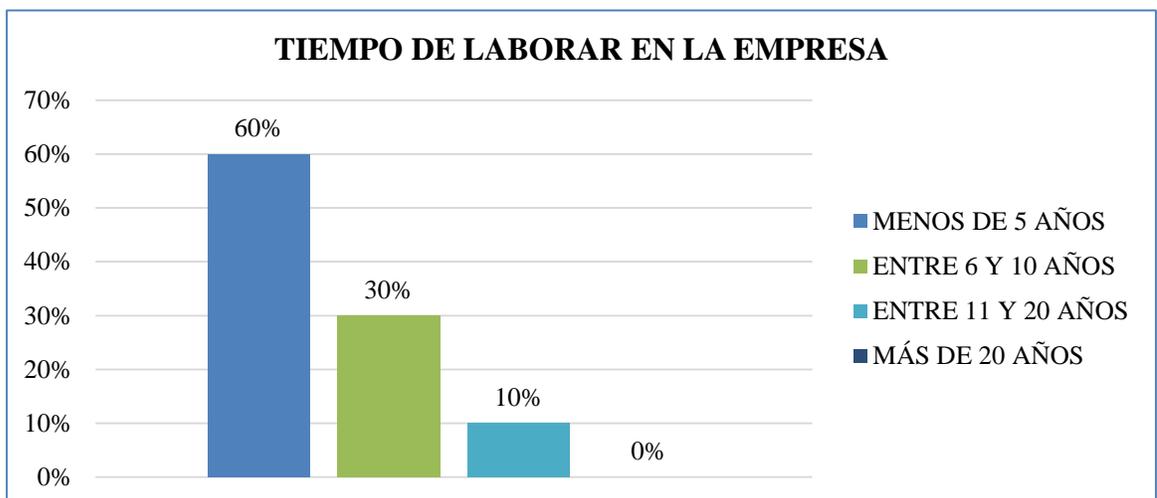
A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo de la presente investigación.

Gráfica 1: Edad



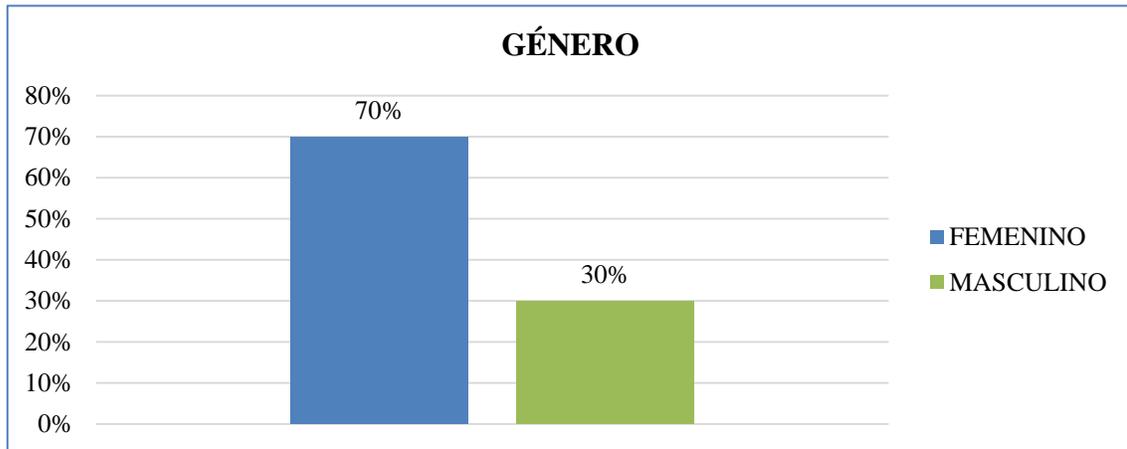
La gráfica indica que el 54% de la población tiene entre 25 y 35 años de edad, mientras el 23% entre 36 y 45 y el otro 23% más de 46 años.

Gráfica 2: Tiempo de laborar en la empresa



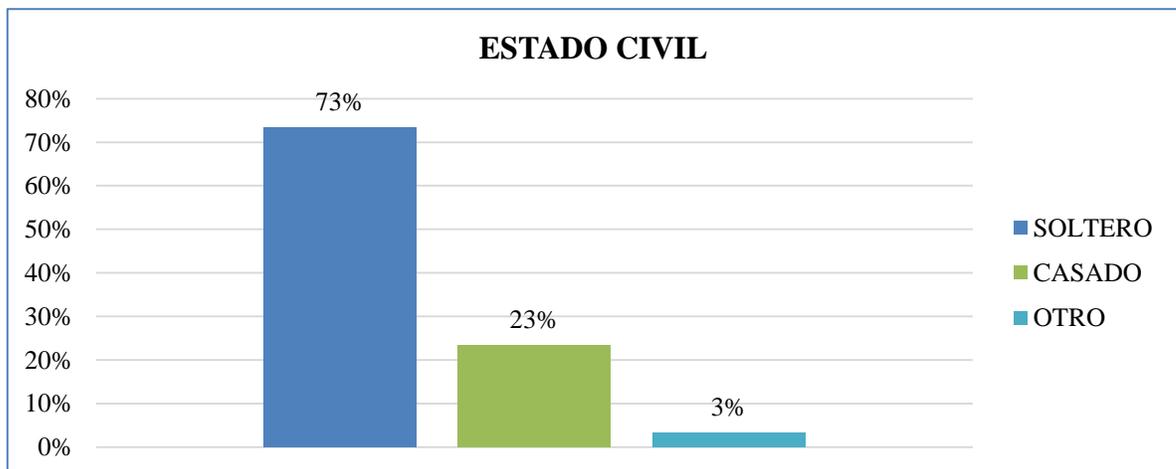
El 60% de los colaboradores tienen menos de 5 años de laborar en la empresa, el 30% de los sujetos indican llevar entre 6 y 10 años, mientras que el 10% entre 11 y 20 años dentro de la empresa.

Gráfica 3: Género



El 70% de la población encuestada pertenecen al género femenino mientras que el 30% pertenece al género masculino.

Gráfica 4: Estado civil

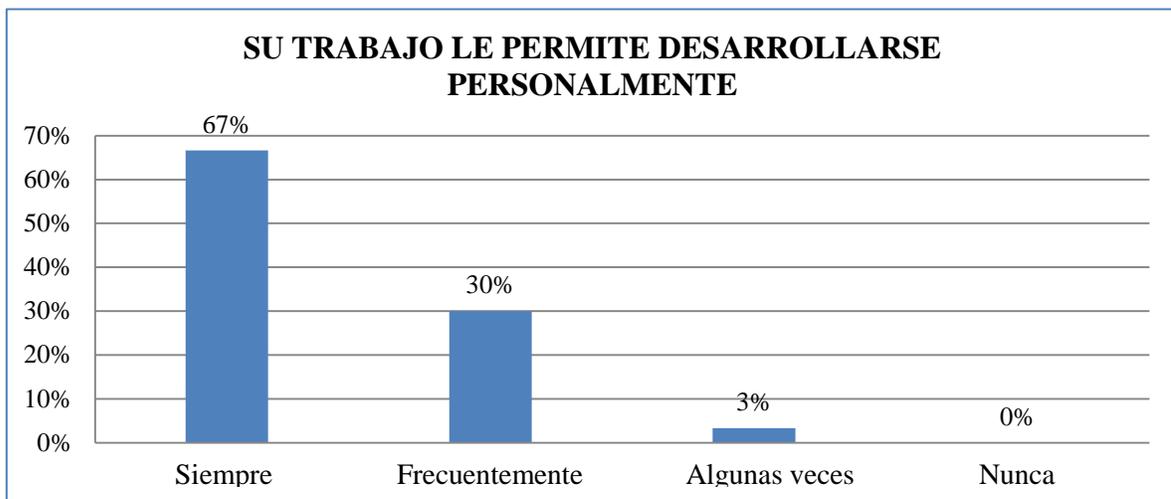


La gráfica indica que el 73% de los sujetos encuestados son solteros, mientras el 23% son casados y el 3% pertenece a otros (divorciado, unido y/o viudo).

Los resultados obtenidos del cuestionario I (satisfacción laboral) son:

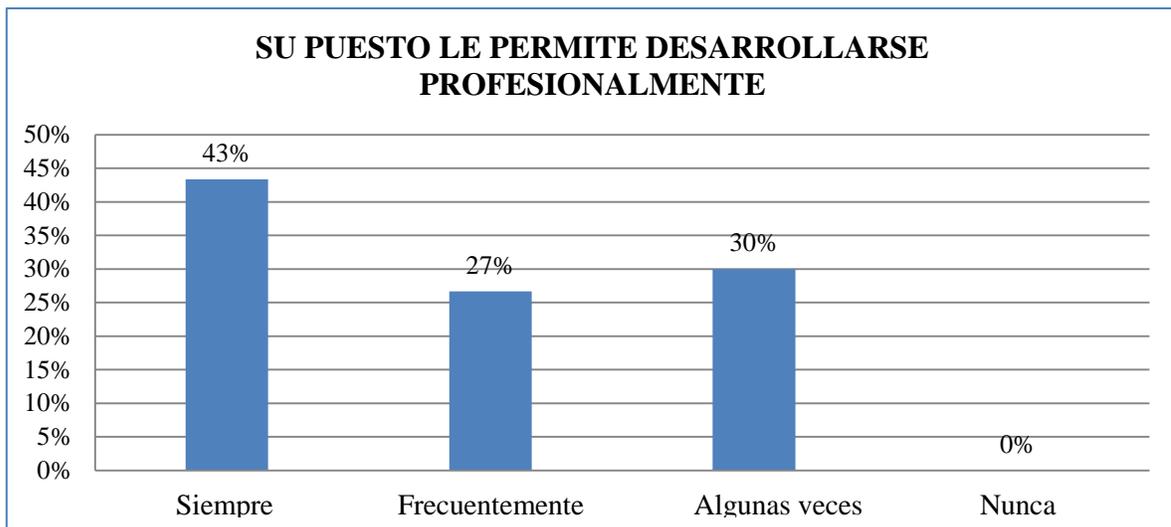
Indicador: Puesto de Trabajo

PREGUNTA 1



El 66% de los colaboradores encuestados indicaron que su trabajo les permite siempre desarrollarse personalmente. Mientras que el 30% frecuentemente y el 3% algunas veces.

PREGUNTA 2



El 43% indica que su puesto le permite siempre desarrollarse profesionalmente. Por otro lado el 30% indicó algunas veces y el 27% frecuentemente.

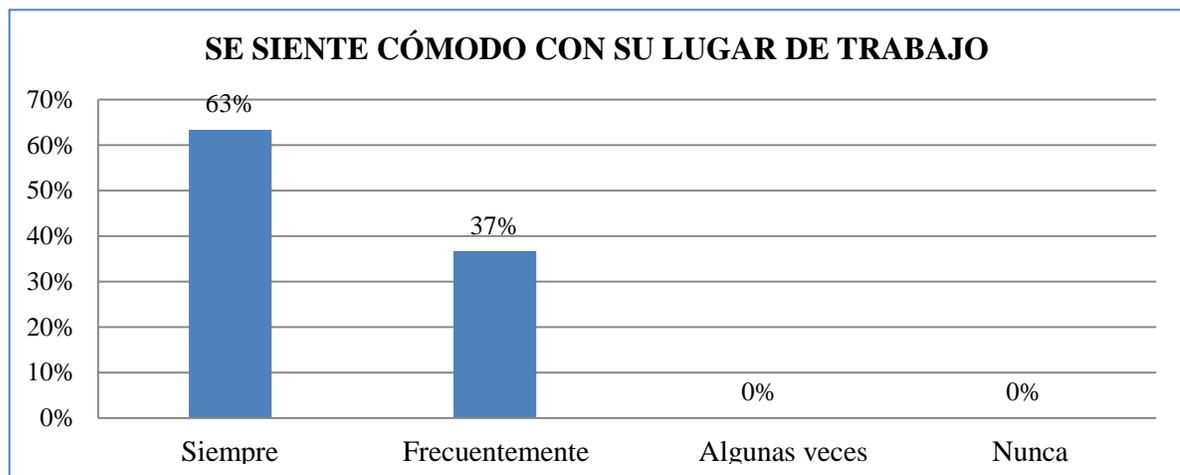
PREGUNTA 3



En la gráfica el 33% indica que algunas veces considera que tiene oportunidades de ascenso. Por otro lado, el 30% frecuentemente, el 27% siempre y el 10% nunca.

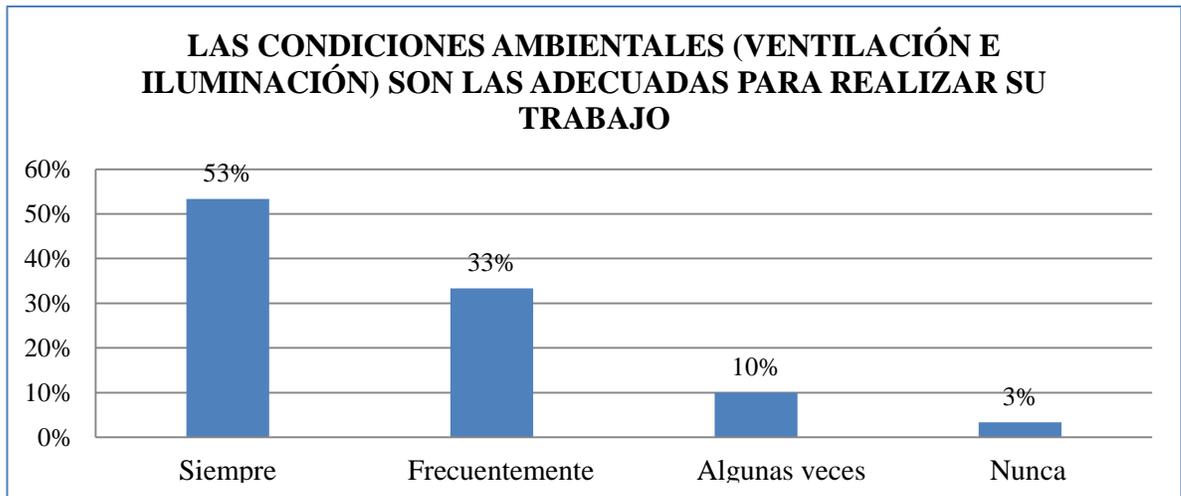
Indicador: Condiciones Laborales

PREGUNTA 4



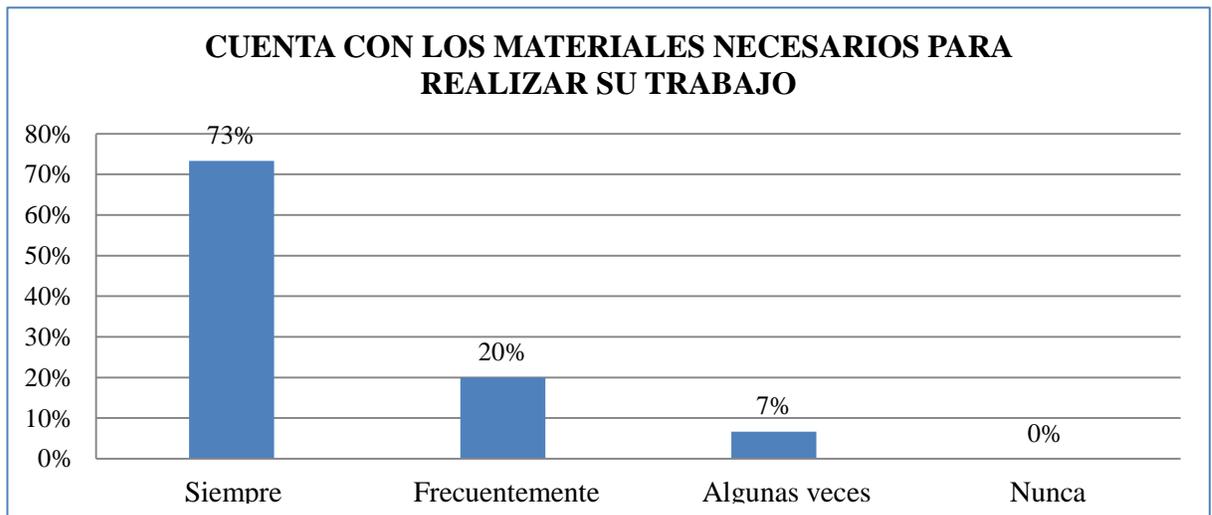
El 63% indica que siempre se siente cómodo con su lugar de trabajo mientras, el 37% frecuentemente.

PREGUNTA 5



En la gráfica se demuestra que el 53% de los colaboradores indicaron que las condiciones ambientales (ventilación e iluminación) siempre son las adecuadas para realizar su trabajo, el 33% frecuentemente, el 10% algunas veces y el 3% nunca.

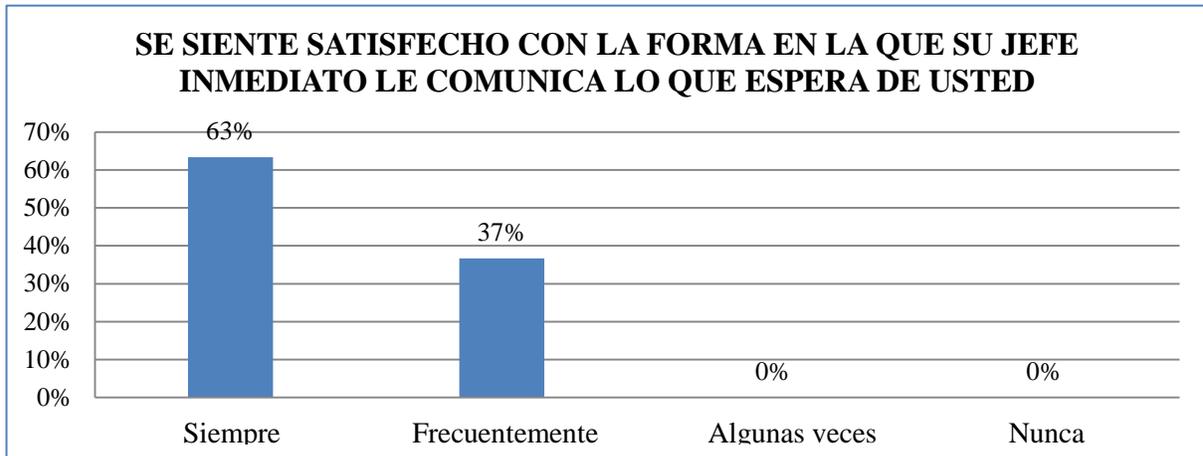
PREGUNTA 6



El 73% indica que siempre cuenta con los materiales necesarios para realizar su trabajo, el 20% frecuentemente y el 7% algunas veces.

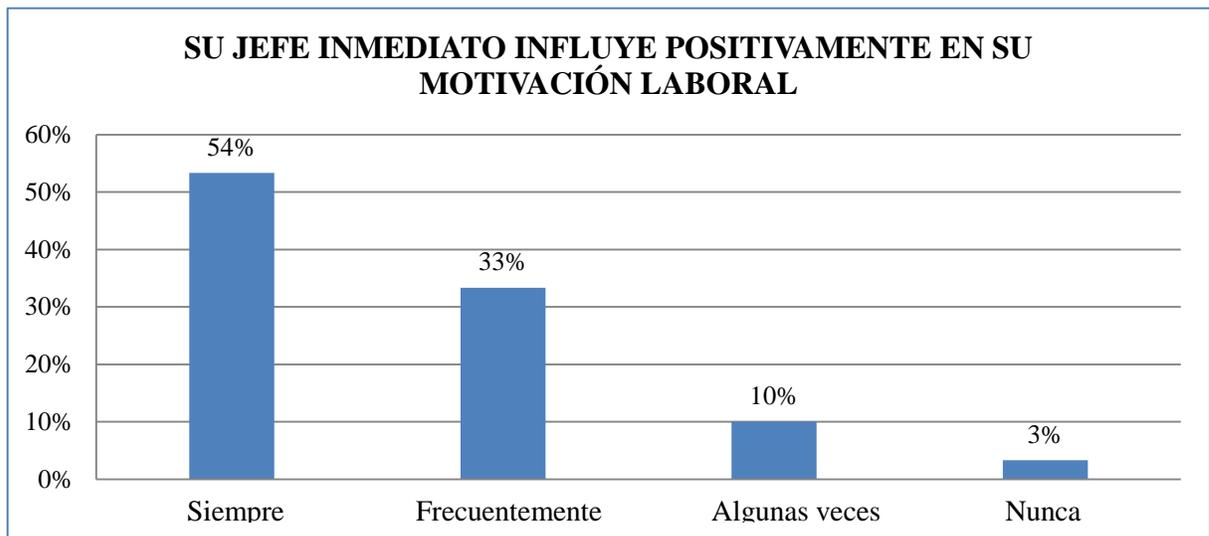
Indicador: Jefe Inmediato

PREGUNTA 7



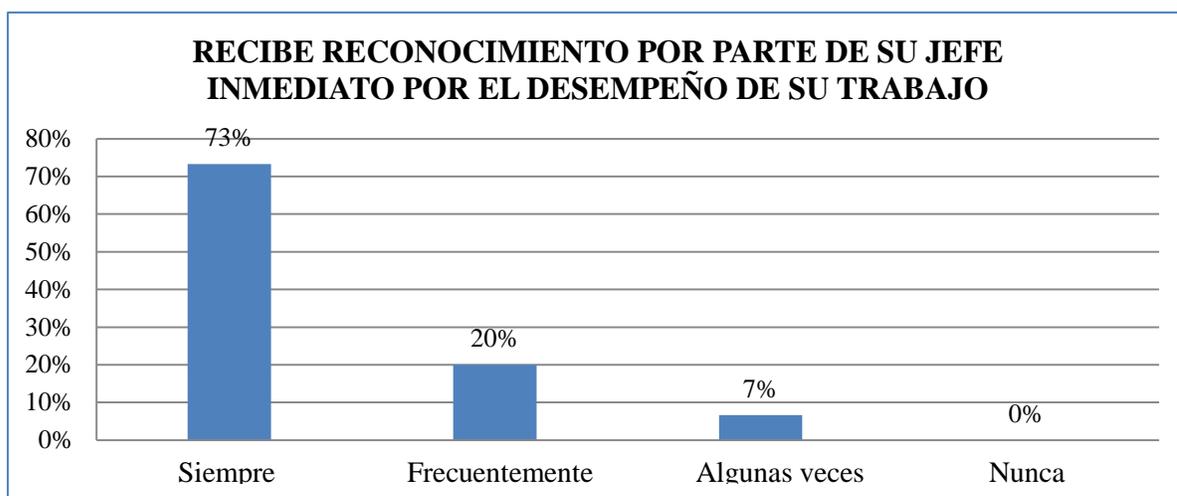
El 63% de los colaboradores s indica que siempre se siente satisfecho con la forma en la que su jefe inmediato le comunica lo que espera, mientras que el 37% frecuentemente.

PREGUNTA 8



El 54% indica que su jefe inmediato siempre influye positivamente en su motivación laboral, el 33% frecuentemente, el 10% algunas veces y el 3% nunca.

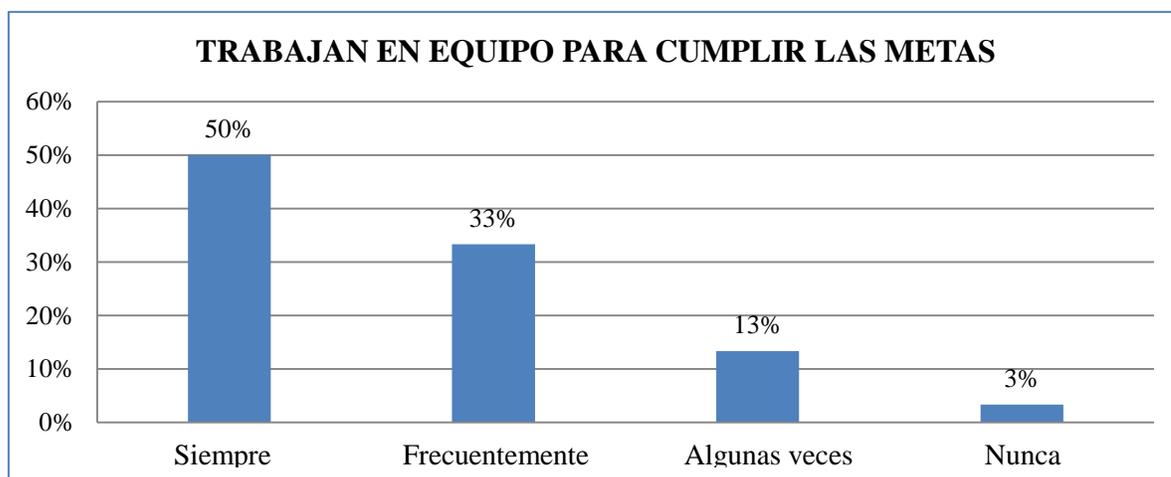
PREGUNTA 9



El 73% indica que siempre recibe reconocimiento por parte de su jefe inmediato por el desempeño de su trabajo, el 20% frecuentemente y el 7% algunas veces.

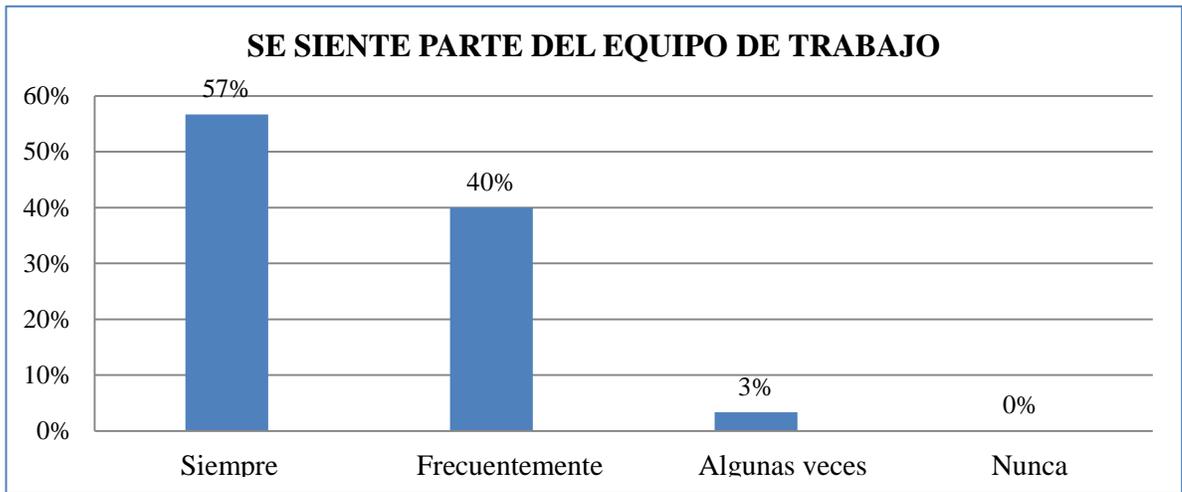
Indicador: Equipo de Trabajo

PREGUNTA 10



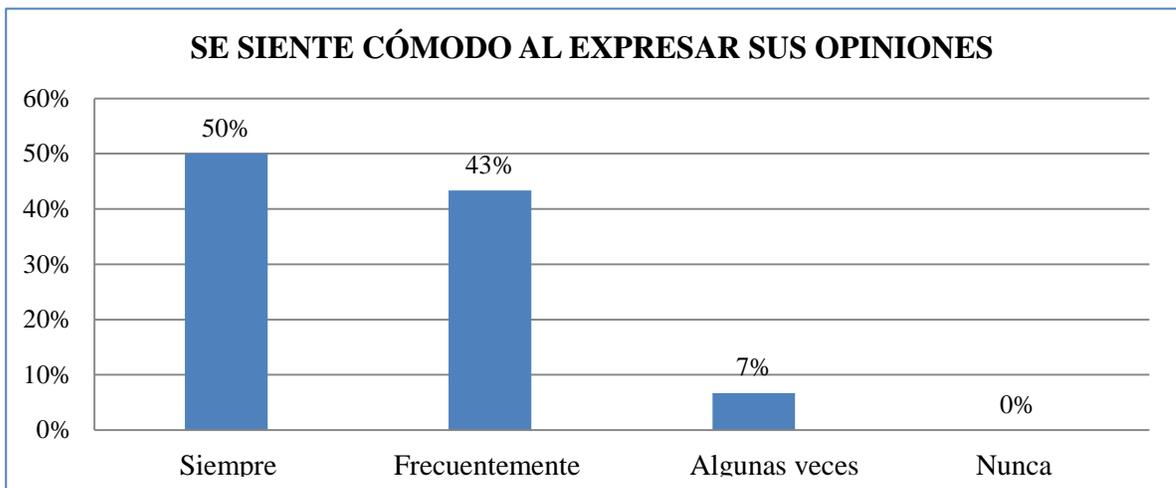
El 50% de los sujetos indicaron que el siempre trabajan en equipo para cumplir con las metas, el 33% frecuentemente, el 13% algunas veces y el 3% nunca.

PREGUNTA 11



La gráfica indica que el 57% siempre se siente parte del equipo de trabajo, el 40% frecuentemente y el 3% algunas veces.

PREGUNTA 12



El 50 % indica que siempre se siente cómodo al expresar sus opiniones, el 43% frecuentemente y el 7% algunas veces.

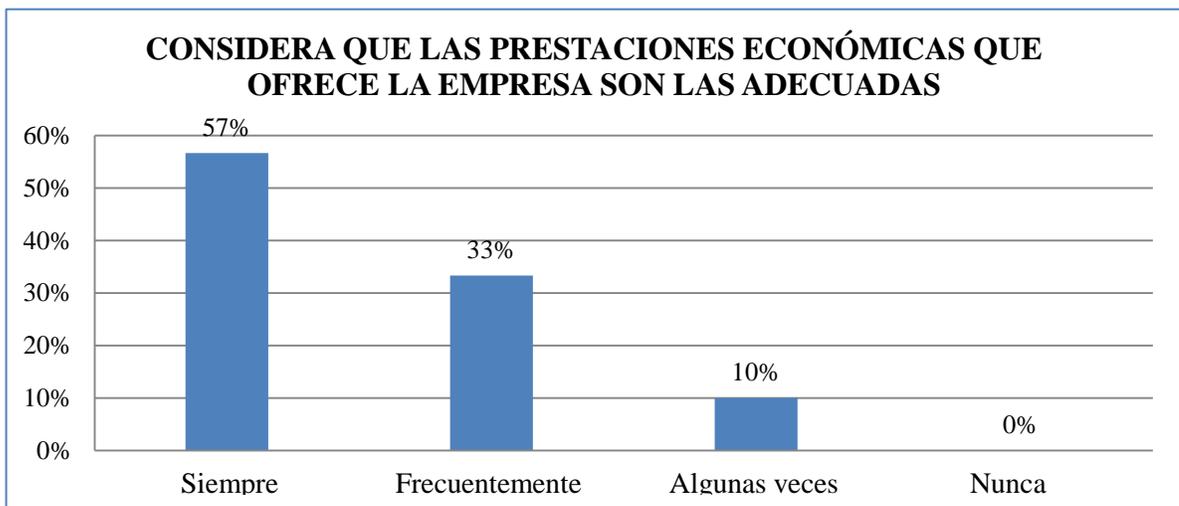
Indicador: Compensaciones

PREGUNTA 13



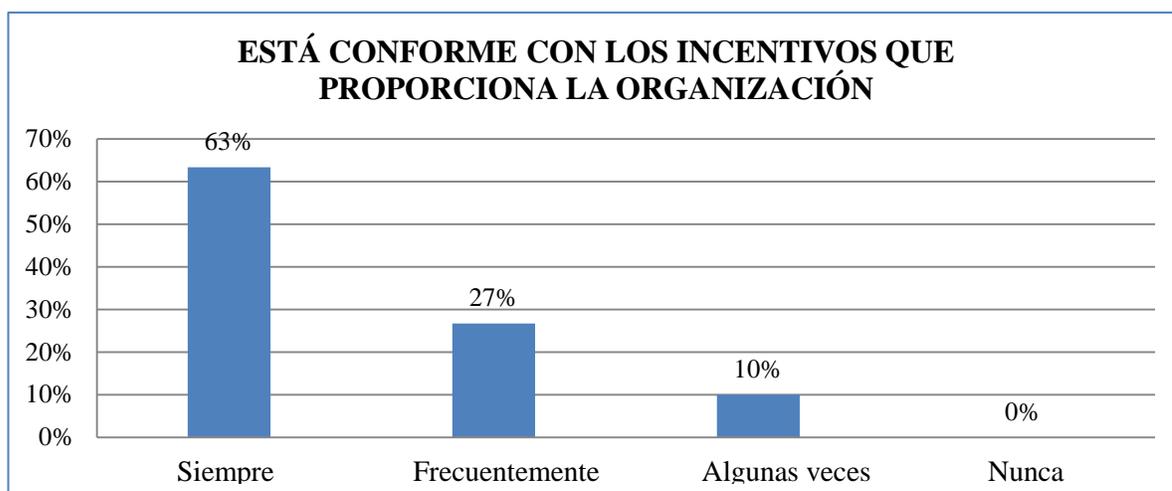
El 43% indicó que frecuentemente está satisfecho con su salario, el 40% siempre, el 13% algunas veces y el 3% nunca.

PREGUNTA 14



El 57% considera que las prestaciones económicas que ofrece la empresa siempre son las adecuadas, mientras el 33% frecuentemente y el 10% nunca.

PREGUNTA 15

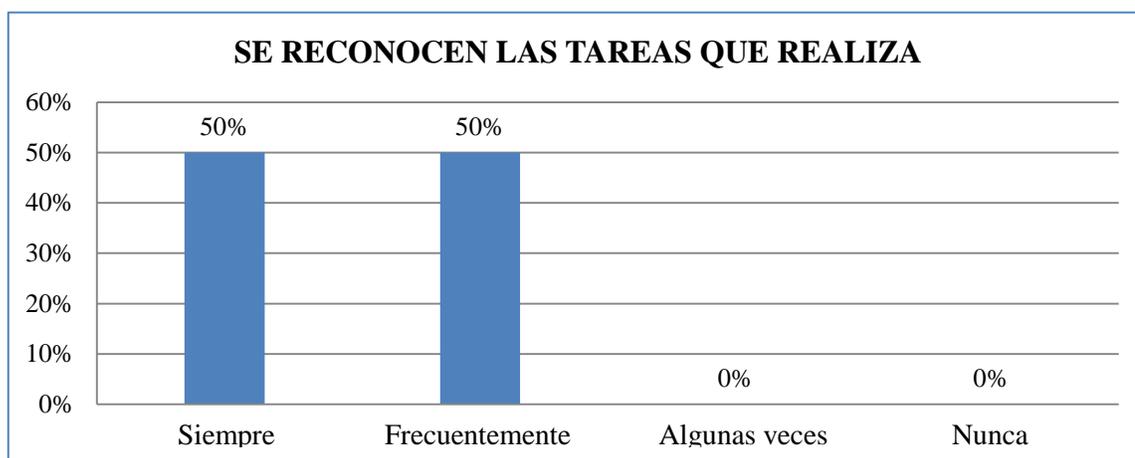


El 63% indica que siempre está conforme con los incentivos que proporciona la organización, el 27% frecuentemente y el 10% algunas veces.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el cuestionario II (incentivos no monetarios).

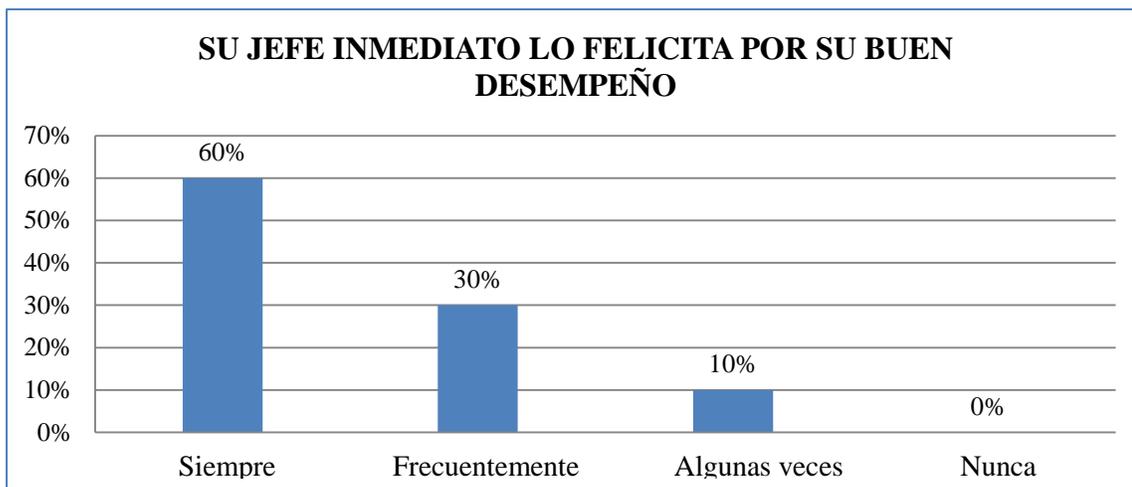
Indicador: Reconocimiento

PREGUNTA 1



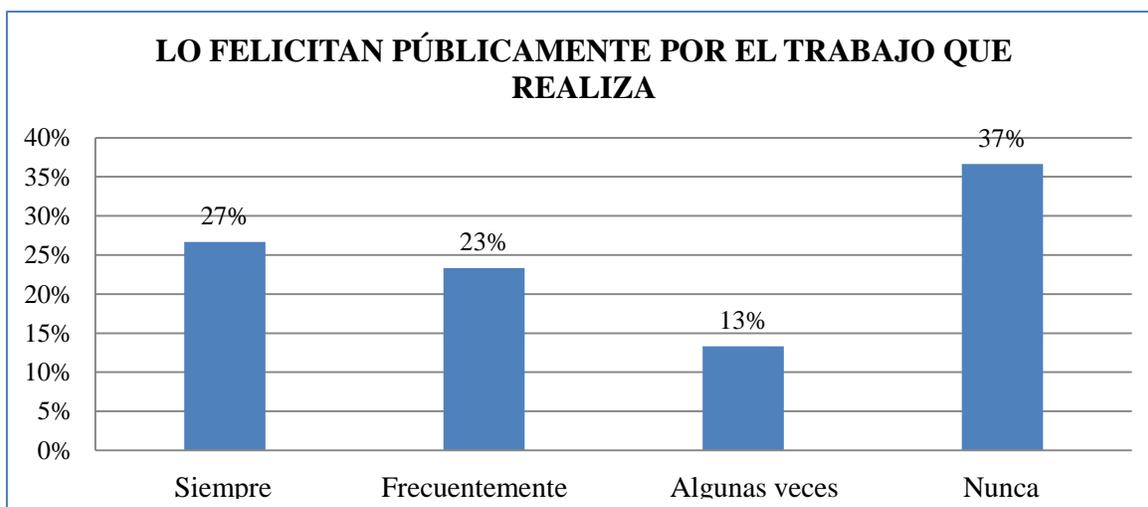
El 50% indica que siempre se reconocen las tareas que realiza y el 50% frecuentemente.

PREGUNTA 2



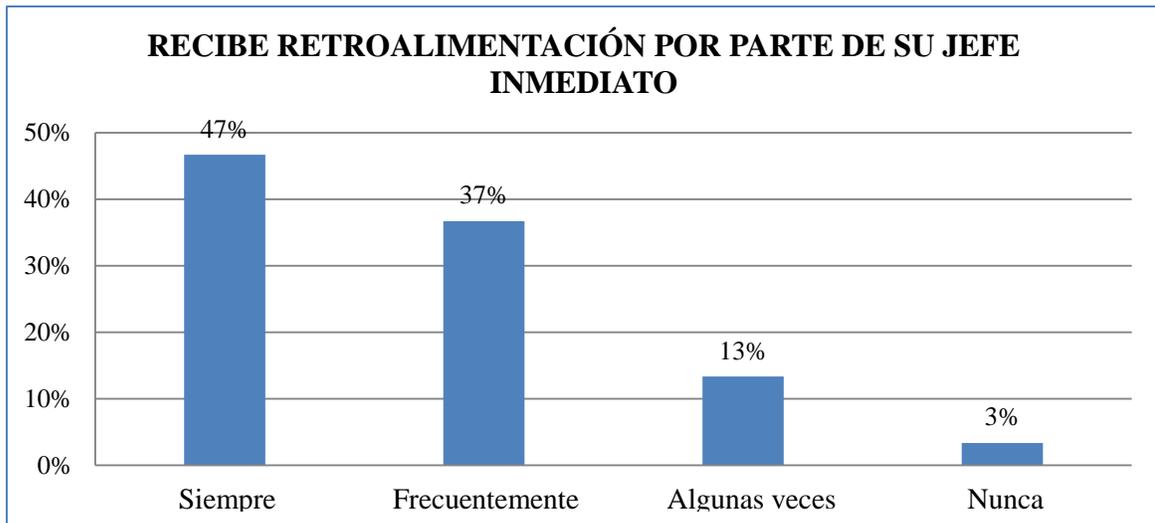
El 60% de los colaboradores indica que su jefe inmediato siempre lo felicita por su buen desempeño, el 30% frecuentemente y el 10% algunas veces.

PREGUNTA 3



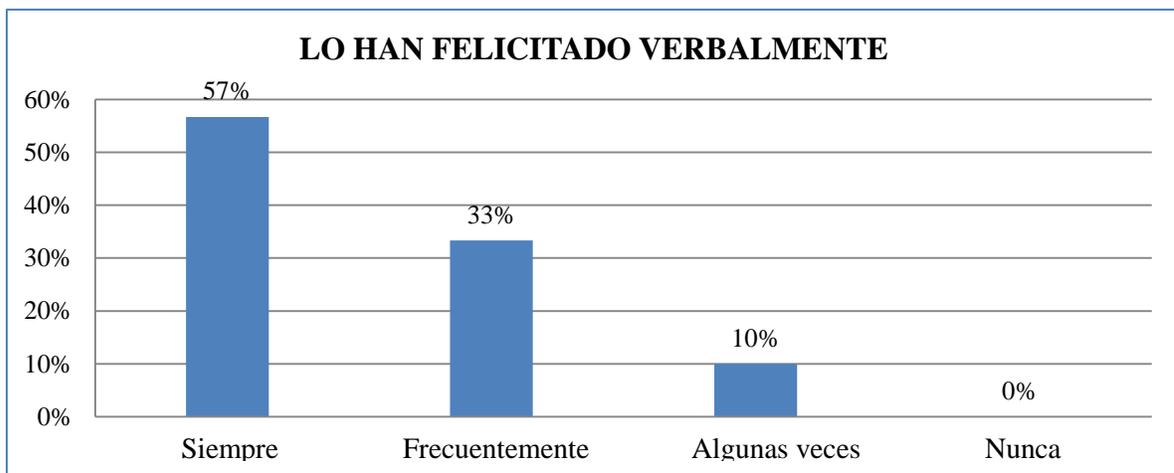
El 37% indica que nunca lo felicitan públicamente por el trabajo realizado, el 27% siempre, el 23% frecuentemente y el 13% algunas veces.

PREGUNTA 4



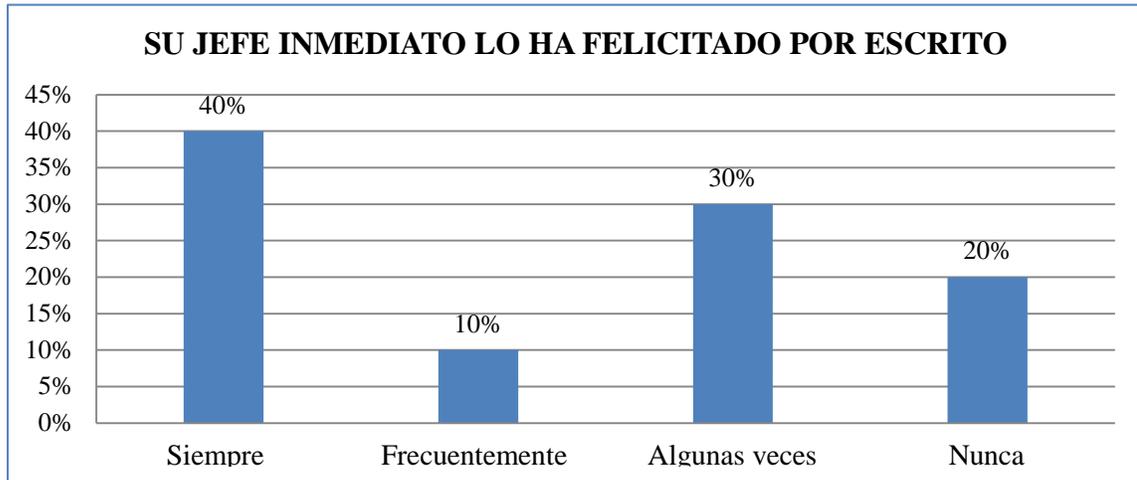
La gráfica demuestra que el 47% siempre recibe retroalimentación por parte de su jefe inmediato, el 37% frecuentemente, el 13% algunas veces y el 3% nunca.

PREGUNTA 5



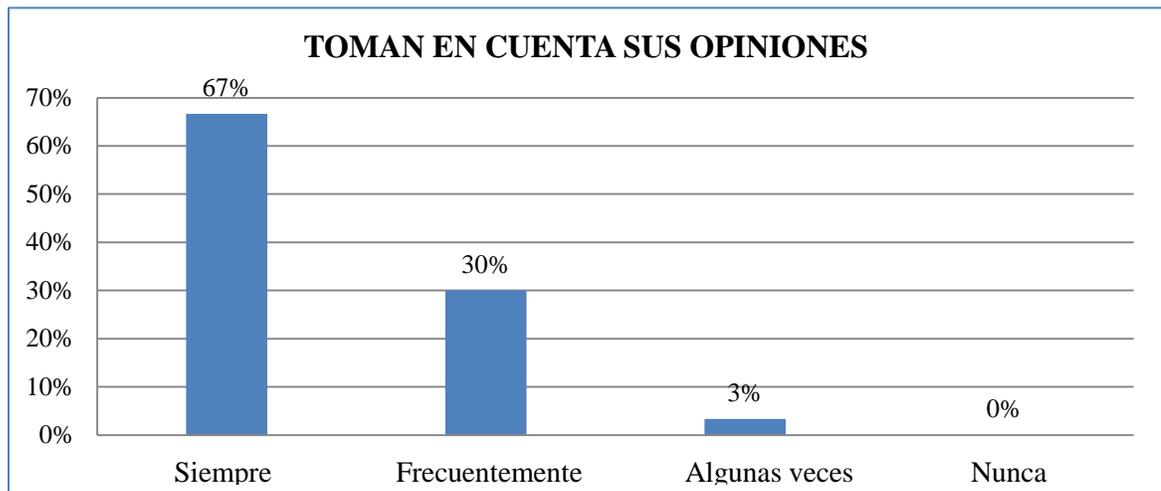
El 57% indica que siempre lo han felicitado verbalmente, el 33% frecuentemente y el 10% algunas veces.

PREGUNTA 6



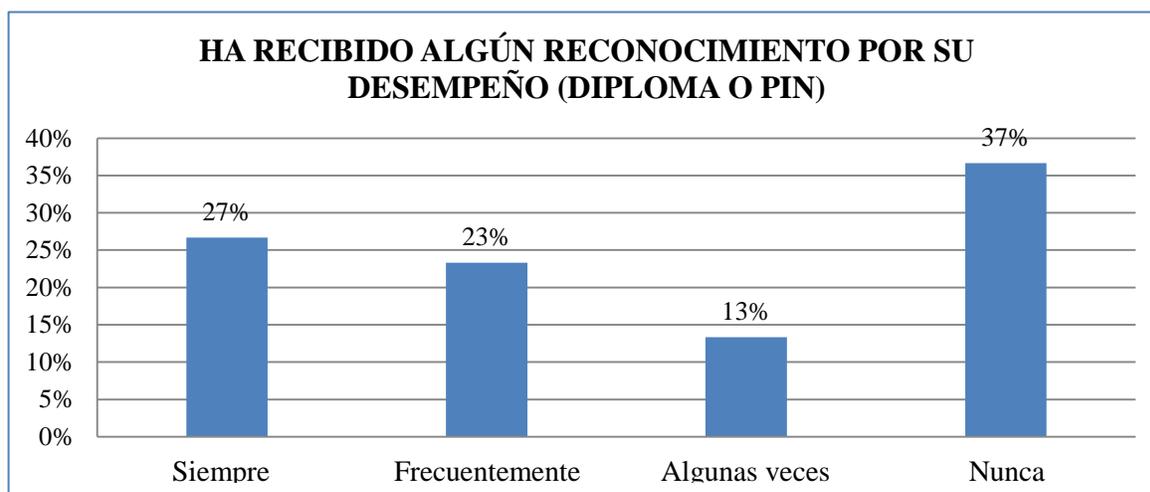
El 40% indicó que su jefe inmediato lo ha felicitado siempre por escrito, el 30% algunas veces, el 20% nunca y el 10 % frecuentemente.

PREGUNTA 7



El 67% de los colaboradores indicaron que siempre toman en cuenta sus opiniones, el 30% frecuentemente y el 3% algunas veces.

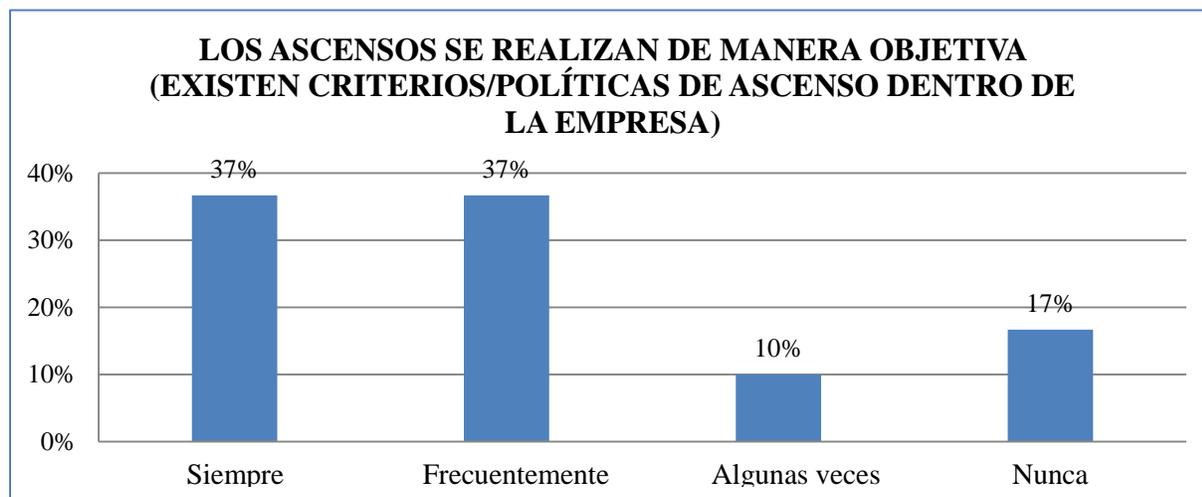
PREGUNTA 8



El 37% indica que nunca ha recibido algún reconocimiento por su desempeño (diploma o pin), el 27% siempre, el 23% frecuentemente y el 13% algunas veces.

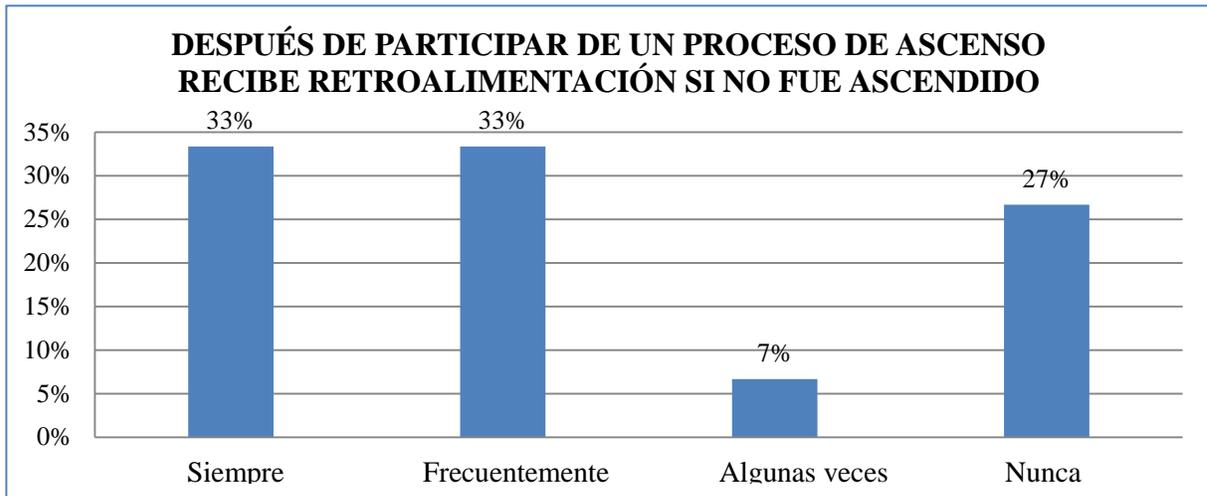
Indicador: Oportunidad de Desarrollo

PREGUNTA 9



El 37% indican que los ascensos siempre se realizan de manera objetiva, el 37% frecuentemente, el 17% nunca y el 10% algunas veces.

PREGUNTA 10



En la gráfica se demuestra que el 33% de los colaboradores indicó que después de participar de un proceso de ascenso siempre recibe retroalimentación si no fue ascendido, el 33% frecuentemente, el 27% nunca y el 7% algunas veces.

Para dar respuesta tanto al objetivo general como a los objetivos específicos de la presente investigación, a continuación se muestran la correlación de los resultados obtenidos.

Correlación entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral:

VARIABLES		SATISFACCIÓN LABORAL	INCENTIVOS NO MONETARIOS
SATISFACCIÓN LABORAL	CORRELACIÓN DE PEARSON	1	-.157
	SIG. (BILATERAL)		.408
	N	30	30
INCENTIVOS NO MONETARIOS	CORRELACIÓN DE PEARSON	-.157	1
	SIG. (BILATERAL)	.408	
	N	30	30

La tabla indica que no existe correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.

Correlación entre el tiempo de laborar en la empresa y la satisfacción laboral:

VARIABLES		TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	SATISFACCIÓN LABORAL
TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	CORRELACIÓN DE PEARSON	1	-.150
	SIG. (BILATERAL)		.429
	N	30	30
SATISFACCIÓN LABORAL	CORRELACIÓN DE PEARSON	-.150	1
	SIG. (BILATERAL)	-.429	
	N	30	30

La tabla demuestra que no existe correlación estadísticamente entre el tiempo de laborar en la empresa y la satisfacción laboral de los colaboradores encuestados.

Media entre los incentivos no monetarios, la satisfacción laboral y la edad de los colaboradores:

EDAD		INCENTIVOS NO MONETARIOS	SATISFACCIÓN LABORAL
MENOS DE 25 AÑOS	MEDIA	69.2857	94.0476
	N	7	7
	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	13.67131	6.51616
ENTRE 25 Y 35 AÑOS	MEDIA	79.2188	84.1667
	N	16	16
	DESVIACIÓN ESTANDAR	17.24139	9.12871
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	MEDIA	82.1429	81.6667
	N	7	7
	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	12.86375	15.86984
TOTAL	MEDIA	77.5833	85.8889
	N	30	30
	DESVIACIÓN ESTANDAR	15.80434	11.22509

La tabla indica que los colaboradores que se encuentran entre las edades de 36 y 45 años son más incentivados no monetariamente. Por otro lado, indica que en promedio los colaboradores que se encuentran en el rango de menos de 25 años de edad están más satisfechos laboralmente.

V. DISCUSIÓN

Partiendo del objetivo general de la presente investigación, el cual fue determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de materiales para la construcción. Los resultados indicaron que no existe correlación estadísticamente significativa entre estas variables dentro de la organización.

Sin embargo, los incentivos brindan ventajas tanto al colaborador como a la organización, ya que a través de éstos el personal enfoca su esfuerzo en el cumplimiento de las metas y al mismo tiempo están motivados a realizar su labor ya sea individualmente o en equipo de manera eficiente.

Por su parte, la satisfacción laboral se relaciona con el cumplimiento de metas y el reconocimiento por parte de los superiores al alcanzarlas. Por lo tanto, el colaborador busca alcanzar esta satisfacción mediante el esfuerzo para lograr cumplir con las metas establecidas.

En la presente investigación el 50% de los colaboradores indicaron sentirse cómodos al expresar sus opiniones en el equipo de trabajo, generando así, un clima laboral agradable, el cual les permite desarrollarse tanto personal como profesionalmente. Por su parte, la satisfacción laboral ha sido motivo de estudio en los últimos años, tal es el caso de Ávila (2016), quien llevó a cabo una investigación de tipo correlacional con el objetivo de determinar si existía relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Los resultados obtenidos indicaron que el 63% estaba satisfecho dentro de la organización y que el 53% demostró que se encontraban en un nivel alto de clima organizacional. Por lo tanto, se pudo concluir que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el centro educativo. Esto se relaciona con Gibson (2006), ya que establece que la satisfacción laboral se encuentra basada esencialmente en factores relativos al ambiente en el que se desarrolla el colaborador.

Los resultados obtenidos en la presente investigación indicaron que el 57% de los colaboradores se sienten parte del equipo de trabajo, lo cual genera fidelidad por parte de los mismos con la organización. Estos resultados concuerdan con González (2015), debido a que en

su investigación de tipo descriptiva tuvo como objetivo establecer la relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral. Con base en los resultados obtenidos se pudo establecer que sí existía relación estadísticamente significativa entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral. Debido a que se estableció que 56% de los colaboradores encuestados manifestaron deseos de quedarse por lo menos cuatro años más, el 24% indicó que dos años y 20% restante manifestó que por lo menos un año más. Por lo tanto se establece la importancia del trabajo en equipo. Por su parte, Vega (2012), establece que es necesario tomar en cuenta que la satisfacción laboral es un sentimiento y éste se afecta por el entorno del colaborador.

De igual forma, los incentivos no monetarios son objeto de estudio en la gestión del talento humano, tal es el caso de la presente investigación, en la cual los resultados obtenidos indicaron que los mismos se utilizan dentro de la organización; sin embargo, no mostró correlación estadísticamente significativa entre éstos y la satisfacción laboral. Por otro lado, Ajop (2010), indicó que los incentivos no monetarios son de suma importancia ya que éstos son sinónimo de productividad en su investigación de tipo descriptiva. La cual tuvo como objetivo establecer las condiciones y circunstancias que permitan que el personal de un establecimiento educativo pudiera optar para recibir un reconocimiento no monetario a una acción relevante dentro su trabajo. Los resultados obtenidos en la investigación establecieron que los incentivos no monetarios no influían en el bienestar psicológico de la muestra estudiada; debido a que el 93% del personal evaluado se encontraba por encima del promedio en la escala de bienestar, mientras que el 98% indicaron tener muy buena satisfacción laboral, y por último el 73 % indicó estar por encima del promedio en cuanto al bienestar en la vida de pareja. Si bien Dessler (2009), indica que los incentivos no monetarios generan beneficios tanto para el colaborador como para la organización. Debido a que el colaborador se encuentra motivado a realizar mejor su trabajo la organización obtiene mejores resultados.

El 57% de los colaboradores encuestados en la presente investigación indicaron ser reconocidos verbalmente por sus jefes inmediatos, lo cual mejora la motivación intrínseca y la autoestima del sujeto. Por otro lado, Castro (2009), en su investigación tipo descriptiva tuvo como objetivo, determinar los elementos que debe contener un plan de incentivos no monetarios para lograr que los docentes se presenten puntualmente a los puestos de trabajo. Los resultados establecieron que el 68% de los docentes consideran que los incentivos brindados son excelentes.

Tal como indica Stevenson (2000), los incentivos no monetarios son los motivadores no económicos, que tienen como objetivo incentivar a los colaboradores. Además, este tipo de incentivos deber estar basados en respeto, retos, elogios, metas, contribución de ideas, integración al equipo, oportunidad de aprender y agradecimiento por el trabajo realizado.

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados en la presente investigación determinaron que los colaboradores son reconocidos por su desempeño dentro de la organización y a la vez se les brinda retroalimentación con la finalidad de mejorar su desarrollo laboral. López (2007), indica en su investigación de tipo correlacional que los incentivos se utilizan como fuerza propulsora y como medio para alcanzar una finalidad común. El objetivo de la investigación consistió en determinar los incentivos no monetarios de mayor interés de los colaboradores. Los resultados obtenidos con base en la encuesta fueron que el 64% de los colaboradores aprecian más una felicitación oral y/o escrita de su jefe inmediato, el 65.4% indicó que prefieren recibir una estadía en hotel para dos personas, por otro lado el 68.2% reflejó preferir una bolsa con productos de canasta básica. Por su parte, Morales (2012), sugiere que se tomen en cuenta en las organizaciones ciertos incentivos no monetarios para lograr obtener mejores resultados, sin importar el giro del negocio. Algunos de los cuales consisten en reconocer tanto en público como en privado los logros de los colaboradores, implementar el empleado del mes, brindar retroalimentación constante, entre otros.

Los incentivos tienen como objetivo motivar a los colaboradores a dar lo mejor de sí mismos para alcanzar las metas establecidas por la organización y al mismo tiempo buscan atraer y retener al mejor talento y así poder brindarle un valor agregado entre la competencia. De igual manera, los incentivos buscan que el colaborador se sienta satisfecho con su labor diaria tanto para su propio bienestar como para el de la organización. Además, los incentivos estimulan al colaborador a desempeñar su puesto de trabajo de forma eficiente.

VI. CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

- No existe correlación estadísticamente significativa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.
- Los principales incentivos no monetarios que brinda una empresa distribuidora de materiales para la construcción a sus colaboradores consisten en reconocimiento, felicitaciones verbales y retroalimentación por parte del jefe inmediato.
- No existe correlación estadísticamente significativa entre el tiempo de laborar en la empresa y la satisfacción laboral de los colaboradores encuestados.
- Con base en los resultados obtenidos del cuestionario de satisfacción laboral, se estableció que el trabajo de los colaboradores les permite desarrollarse tanto personal como profesionalmente.
- Se estableció que los colaboradores encuestados se sienten cómodos con su lugar de trabajo, incluyendo las condiciones ambientales para desempeñar su puesto.
- Los colaboradores encuestados trabajan en equipo para cumplir las metas y se sienten cómodos al expresar sus opiniones.
- Los colaboradores están satisfechos con su salario, éstos consideran que las prestaciones económicas ofrecidas por la empresa son las adecuadas y se sienten conformes con los incentivos proporcionados por la misma.
- Se estableció que el trabajo realizado por los colaboradores de la organización es reconocido por sus jefes inmediatos.
- Los colaboradores encuestados indicaron que los ascensos se realizan de manera objetiva dentro de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

- Desarrollar un programa de incentivos no monetarios para los jefes inmediatos.
- Utilizar los incentivos no monetarios con regularidad para poder influir positivamente en la motivación de los colaboradores.
- Aumentar el uso de incentivos no monetarios con los colaboradores para crear fidelidad y lealtad en el equipo de trabajo.
- Mantener una relación cordial y positiva entre los colaboradores.
- Crear un programa de retroalimentación con el objetivo de que sea una guía para los jefes inmediatos y poder utilizarlo en las diversas áreas de la administración del recurso humano.
- Desarrollar actividades de integración con los equipos de trabajo para influir positivamente en la satisfacción laboral y motivación de los colaboradores.

VIII. REFERENCIAS

- Ajello, A. (2003). *La Motivación para Aprender*. En C. Pontecorvo (Coord.), *Manual de Psicología de la Educación* (pp. 251-271). España: Popular.
- Ajop, F. (2010) *Incentivos No Monetarios y su Incidencia en el Bienestar Psicológico del Trabajador* (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Ávila, A. (2016) *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de un Centro Educativo Privado, en el departamento de Retalhuleu* (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu.
- Berreondo, N. (2006) *La Satisfacción Laboral de los Empleados Operativos en una Fábrica Productora de Galletas* (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Caso, A. (2003). *Sistemas de incentivos a la producción*. Madrid, Editorial Fundación Cofemental.
- Castro, D. (2009) *Propuesta de un programa de incentivos no monetarios, como generador de cambio de conducta en los docentes del Centro Escolar Solalto* (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª. Edición) Colombia: McGraw-Hill.
- Cuadra, A.; y Veloso, C.; (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum* (Talca), 22(2), <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>
- Dessler, G. (2009) *Administración de Recursos Humanos*. (11ª. Edición) México: Pearson
- Gibson. (2006). *Satisfacción profesional del profesorado*. (Tesis doctoral). Universidad de La Laguna, España.
- Gómez, J.; Villanueva, A.; Moinelo, A.; Rivera, M.; Fernández, M.; Parrilla, O.; Andrade, C.; (2000). Satisfacción Laboral de los Profesionales de Atención Primaria del Área 10 del

Insalud de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 74. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17074205>

González, F., Sánchez, S., y López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción Laboral como Factor Crítico para la Calidad: El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba-España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5). Recuperado http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000500005

González, K. (2015) *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con Personal de Operaciones de Telemercadeo de Trasactel)* (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Gorbaneff, Y., Torres, S. y Cardona, J. (2009). “El concepto de incentivo en administración. Una revisión de la literatura”, *Revista de Economía Institucional*, 11(21).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003) *Metodología de la investigación III edición*. México, DF: McGraw-Hill Interamericana.

Krajewski, L., y Larry, R. (2003). *Administración de operaciones estratégicas y análisis*. 5ª. ed. México: Pearson Educación.

López, M. (2007) *Propuesta de un Programa de Incentivos no Monetarios para un hotel de acuerdo al Interés y Necesidad del Personal* (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Martiz Research Inc. (2005) Encuesta Virtual del Reconocimiento de Colaboradores. *Los Jefes no están en la misma página que los Colaboradores*. Recuperado de https://novascotia.ca/psc/pdf/employeeCentre/recognition/toolkit/step1/Research_Summary_Maritz_Poll.pdf

Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª. Edición). México: Pearson Educación de México. S.A.

- Mora, C. (2007). *La relevancia de motivar al personal de la empresa*. Gestiópolis. Bogotá, Colombia: Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/relevancia-de-motivar-al-personal-de-la-empresa.htm>
- Morales, M. (2012). *Motivación: 10 Incentivos no monetarios*. Chile. Recuperado de Equilibrio laboral: <http://www.equilibriolaboral.cl/index.php/liderazgo/174-motivacion-10-incentivos-no-monetarios>.
- Muñoz, A. (2008). *Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Naranjo, L. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Educación (03797082), 33(2), 153-170.
- Núñez, M. (2008). *Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las Empresas Públicas y Privadas de Lambayeque*. (Estudio empresarial). Perú.
- Owolabi, K., Ajiboye, B., Bakare, O., Bello, T., Omotoso, A., y Adeleke, O. (2013). *La actitud de los bibliotecarios hacia los incentivos monetarios y no monetarios en las bibliotecas universitarias seleccionadas en Nigeria*. Annals Of Library & Information Studies, 60(1).
- Plaza, L. (2005) *Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios*. Universidad de Salamanca, España.
- Ramírez, B. (2012) *Beneficios no Económicos su Repercusión en el Clima Laboral (Estudio realizado con el Personal de Transactel Quetzaltenango)* (Tesis inédita de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (13ª. Edición) México: Editorial Pearson.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª. Edición) México: Editorial Pearson.

- Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Limusa
- Sikula, F. (2002). *Administración de Recursos Humanos en Empresas*. Editorial Limusa, México.
- Smith, A. (1994) *La riqueza de las naciones*, 1776, Madrid, Alianza.
- Stevenson, N. (2000). *La Motivación del personal de su empresa*. Madrid: Prentice Hall.
- Vega, R. (2012). *Clima Organizacional. Un estudio Explicativo de los resultados obtenido en la Facultad de Cs.* México: Economía y Sociales
- Werther, W, Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ª. Edición) México: Mc-Graw Hill Company
- Werther, W. (2004). *Administración de personal y recursos humanos*. (6ª. Edición) México: Mac Graw – Hill.
- Ynfante T. (2008) *Los Incentivos y la Motivación GestioPolis*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/incentivos-y-la-motivacion.htm>

ANEXOS

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre	Cuestionario I	
Autor	María Fernanda Calvinisti Arcia	
Objetivo	Identificar la satisfacción laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de materiales para la construcción.	
Tiempo de resolución	12 minutos	
Forma de aplicación	Autoaplicable	
Indicadores	Puesto de trabajo: Se refiere a la satisfacción que siente el colaborador en cuanto a su puesto de trabajo.	1-3
	Condiciones laborales: Representa los aspectos que influyen en el desarrollo de las labores del colaborador.	4-6
	Jefe inmediato: Constituye la relación entre el colaborador y su jefe inmediato.	7-9
	Equipo de trabajo: Se refiere a la relación entre pares y la influencia de éstos en la satisfacción laboral.	10-12
	Compensaciones: Representa la satisfacción por parte del colaborador ante las compensaciones brindadas por la organización.	13-15
Validadores del Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • Mgtr. Marie Chamo • Mgtr. Patricia Rosada • Mgtr. Manuel Arias 	

CUESTIONARIO I

Este cuestionario tiene como objetivo identificar su percepción en relación a distintos aspectos relacionados con su trabajo. Los datos que usted proporcione serán tratados de forma *anónima* y *confidencial*.

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de enunciados, los cuales deberá responder marcando una **X** en la casilla que considere adecuada. El tiempo de duración es aproximadamente 20 minutos. De antemano se agradece su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

Datos Generales:

Edad:	Menos de 25 años		Entre 25 y 35 años	
	Entre 36 y 45 años		Más de 46 años	

Tiempo de laborar en la empresa:	Menos de 5 años		Entre 6 y 10 años	
	Entre 11 y 20 años		Más de 20 años	

Género:	Femenino		Masculino	
----------------	----------	--	-----------	--

Estado Civil:	Soltero		Casado		Otro:
----------------------	---------	--	--------	--	-------

Escala:

Siempre: En todo momento se presenta el comportamiento.	Frecuentemente: Se repite constantemente el comportamiento.	Algunas veces: Eventualmente presenta comportamiento.	Nunca: En ningún momento se presenta el comportamiento.
--	--	--	--

Cuestionario:

PUESTO DE TRABAJO	SIEMPRE	FRECIENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1. Su trabajo le permite desarrollarse personalmente				
2. Su puesto le permite crecer profesionalmente				
3. Considera que tiene oportunidades de ascenso				

CONDICIONES LABORALES	SIEMPRE	FRECIENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
4. Se siente cómodo con su lugar de trabajo				
5. Las condiciones ambientales (ventilación e iluminación) son las adecuadas para realizar su trabajo				
6. Cuenta con los materiales necesarios para realizar su trabajo				

JEFE INMEDIATO	SIEMPRE	FRECIENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
7. Se siente satisfecho con la forma en la que su jefe inmediato le comunica lo que espera de usted				
8. Su jefe inmediato influye positivamente en su motivación laboral				
9. Recibe reconocimiento por parte de su jefe inmediato por el desempeño en su trabajo				

EQUIPO DE TRABAJO	SIEMPRE	FRECIENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
10. Trabajan en equipo para cumplir con las metas				
11. Se siente parte del equipo de trabajo				
12. Se siente cómodo al expresar sus opiniones				

COMPENSACIONES	SIEMPRE	FRECIENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
13. Está satisfecho con su salario				
14. Considera que las prestaciones económicas que ofrece la empresa son las adecuadas				
15. Está conforme con los incentivos que proporciona la organización				

¡Gracias por su apoyo!

FICHA TÉCNICA
CUESTIONARIO DE INCENTIVOS NO MONETARIOS

Nombre	Cuestionario II	
Autor	María Fernanda Calvinisti Arcia	
Objetivo	Determinar los incentivos no monetarios que brinda una empresa distribuidora de materiales para la construcción a los colaboradores del área administrativa.	
Tiempo de resolución	10 minutos	
Forma de aplicación	Autoaplicable	
Indicadores	Reconocimiento: Se refiere a la manera en la que la organización y/o el jefe inmediato reconocen el desempeño del personal administrativo.	1-8
	Oportunidad de Desarrollo: Representa todas aquellas ocasiones en las cuales el colaborador del área administrativa puede crecer tanto personal como profesionalmente dentro de la organización.	9-10
Validadores del Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • Mgtr. Marie Chamo • Mgtr. Patricia Rosada • Mgtr. Manuel Arias 	

CUESTIONARIO II

Este cuestionario tiene como objetivo identificar su percepción en relación a distintos aspectos relacionados con su trabajo. Los datos que usted proporcione serán tratados de forma *anónima* y *confidencial*.

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de enunciados, los cuales deberá responder marcando una **X** en la casilla que considere adecuada. El tiempo de duración es aproximadamente 10 minutos. De antemano se agradece su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

Datos Generales:

Edad:	Menos de 25 años		Entre 25 y 35 años	
	Entre 36 y 45 años		Más de 46 años	

Tiempo de laborar en la empresa:	Menos de 5 años		Entre 6 y 10 años	
	Entre 11 y 20 años		Más de 20 años	

Género:	Femenino		Masculino	
----------------	----------	--	-----------	--

Estado Civil:	Soltero		Casado		Otro:
----------------------	---------	--	--------	--	-------

Escala:

Siempre: En todo momento se presenta el comportamiento.	Frecuentemente: Se repite constantemente el comportamiento.	Algunas veces: Eventualmente se presenta el comportamiento.	Nunca: En ningún momento se presenta el comportamiento.
--	--	--	--

Cuestionario:

RECONOCIMIENTO	SIEMPRE	FRECIENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1. Se reconocen las tareas que realiza				
2. Su jefe inmediato lo felicita por su buen desempeño				
3. Lo felicitan públicamente por el trabajo que realiza				
4. Recibe retroalimentación por parte de su jefe inmediato				
5. Lo han felicitado verbalmente				

6. Su jefe inmediato lo ha felicitado por escrito				
7. Toman en cuenta sus opiniones				
8. Ha recibido algún reconocimiento por su desempeño (diploma o pin)				

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	SIEMPRE	FRECUEMENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
9. Los ascensos se realizan de manera objetiva (existen criterios/políticas de ascenso dentro de la empresa)				
10. Después de participar de un proceso de ascenso recibe retroalimentación sino fue ascendido				

¡Gracias por su apoyo!

PROGRAMA DE INCENTIVOS NO MONETARIOS

INCENTIVAR ES SINÓNIMO DE RECONOCER



ÍNDICE

- Introducción
- Objetivos
- Incentivos no Monetarios
- Conclusiones

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la gestión de los recursos humanos ha ido avanzando significativamente en la sociedad. Con el paso del tiempo las organizaciones le han dado mayor importancia al talento humano. Por lo tanto, han creado distintas estrategias para atraer y retener al mejor personal del mercado. Estas estrategias buscan complementar todas aquellas tácticas monetarias y así darle un valor agregado a la organización con la competencia.

A las organizaciones les interesa motivar a los colaboradores para que realicen un trabajo extraordinario a través de los beneficios y los incentivos. Los incentivos pueden ser tanto monetarios como no monetarios y tienen como objetivo motivar a los colaboradores de la organización para realizar un mejor trabajo.

Por lo tanto, los incentivos son todos aquellos estímulos que tienen la finalidad de impulsar a los colaboradores a realizar bien su trabajo para poder cumplir con las metas establecidas por la organización y al mismo tiempo poder obtener una o varias recompensas.

Los incentivos deben formar parte de un programa que esté al alcance de todos, debido a que en éste se encarga de determinar los lineamientos a través de los cuales se puede medir y retribuir según la calidad y/o cantidad del trabajo realizado.

Los incentivos brindan ventajas tanto al colaborador como a la organización, ya que a través de éstos el personal enfoca su esfuerzo en el cumplimiento de las metas y al mismo tiempo están motivados a realizar su labor ya sea individualmente o en equipo de manera eficiente.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Establecer métodos para motivar a los colaboradores con incentivos no monetarios.

Objetivos Específicos:

- Ser una herramienta de apoyo para los jefes inmediatos.
- Influir positivamente en la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores.
- Implementar la retroalimentación por parte de los jefes inmediatos hacia los colaboradores.

INCENTIVOS NO MONETARIOS

Según Stevenson (2000), los incentivos no monetarios son los motivadores no económicos, que tiene como objetivo incentivar a los colaboradores. Además, este tipo de incentivos deber estar basados en respeto, retos, elogios, metas, contribución de ideas, integración al equipo, oportunidad de aprender y agradecimiento por el trabajo realizado.

También indica que los incentivos son todos aquellos factores positivos que permiten establecer participación por parte de los colaboradores. Por lo tanto, se busca que se sientan identificados e integrados dentro del grupo de trabajo.

Por su parte, Werther y Davis (2000), los incentivos no monetarios se reflejan como factores de carácter social, de aprecio personal; traducido en reconocimientos u obsequios que inducen al colaborador a alcanzar un alto desempeño e intensificar el impulso a satisfacer sus metas propias.

Dessler (2009), indica que los incentivos no monetarios generan beneficios tanto para el colaborador como para la organización. Debido a que el colaborador se encuentra motivado a realizar mejor su trabajo la organización obtiene mejores resultados. Por lo tanto, los beneficios que obtiene la organización a través de los incentivos no monetarios son:

- Aumentar la moral de los colaboradores
- Reducir la rotación y el ausentismo laboral
- Elevar la calidad de trabajo del colaborador hacia la organización
- Aumentar el bienestar laboral del colaborador
- Aumentar la productividad
- Mejorar las líneas de comunicación entre colaboradores y superiores
- Alcanzar de metas organizacionales
- Compartir el éxito con el equipo de trabajo
- Estimular la mejora continua de los colaboradores
- Atraer y retener al mejor personal para la organización

Morales (2012), sugiere que se tomen en cuenta en las organizaciones ciertos incentivos no monetarios para lograr obtener mejores resultados, sin importar el giro del negocio.

- **Reconocimiento público** de los logros que ha conseguido un departamento o un colaborador y cómo ello contribuye a los objetivos de la organización en general.
- **El empleado del mes** es pieza clave para el reconocimiento social; además, ayuda a saber qué modelo de colaborador la organización espera. No obstante, se recomienda más los incentivos grupales que los individuales, debido a que así se genera mayor colaboración y sentido de pertenencia.
- **Brindar retroalimentación** constantemente a los colaboradores. Idealmente de forma verbal y privada; buscando destacar lo que ha hecho bien e indicando en qué áreas podría mejorar.
- Además, recomienda que realicen **distintas actividades de integración** durante el año para buscar motivar a los colaboradores. Pueden ser convivios, voluntariados, excursiones, desayunos, etc. para que de esta forma se incremente la integración e identificación entre el personal y la organización.
- Es importante **saludar y/o festejar** a los cumpleaños, a los que cumplen años dentro de la organización, a las mamás y/o papás en sus respectivos días, etc. con la finalidad de motivarlos.
- **Generar ritos** para fechas importantes de la organización (fundación de la empresa, aniversario de la empresa, antigüedad de los colaboradores, etc.).
- Es de suma importancia el **involucramiento y participación** de los colaboradores dentro de la organización para incrementar su motivación intrínseca y la fidelidad con la organización.
- Generar **horarios flexibles** para alcanzar una óptima gestión del tiempo y que se acople a las necesidades de los colaboradores.
- Establecer un día de trabajo en el cual no se utilice uniforme
- **Preocuparse por la salud y bienestar** del colaborador y su familia proveyendo un seguro e implementando programas de planes de seguridad colectivos.

CONCLUSIONES

- Los incentivos motivan a los colaboradores a dar lo mejor de sí mismos para alcanzar las metas establecidas por la organización y al mismo tiempo atraen y retienen al mejor talento, lo cual le brinda a la organización un valor agregado entre la competencia.
- Los incentivos; sin importar su clasificación, estimulan al colaborador a desempeñar su puesto de trabajo de la forma esperada por la organización.
- Los incentivos buscan que el colaborador se sienta satisfecho con su labor diaria tanto para su propio bienestar como para el de la organización.
- La retroalimentación aumenta el grado de comunicación y liderazgo entre los miembros de una organización.
- Un programa de incentivos no monetarios conlleva ventajas para los colaboradores y para la organización. Es por eso que es necesaria su existencia y su manejo dentro de las empresas.