



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

LA INCIDENCIA QUE GENERAN LOS INCENTIVOS NO
MONETARIOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
OPERADORES LOGÍSTICOS DE UN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN
DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO DE GUAYAQUIL

AUTORES:

GUADALUPE ANAIDA LOOR CEDEÑO
ANA GABRIELA LOZA CEDEÑO

**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TUTOR:

Ing. Camacho Villagómez Freddy Ronalde, Ph.D.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera Guadalupe Anaida Loor Cedeño** y por la **Ingeniera Ana Gabriela Loza Cedeño**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Camacho Villagómez, Freddy Ronalde, Ph.D

REVISOR

Ing. Yanina Bajaña V., PhD

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras Guadalupe Anaida Loor Cedeño y
Ana Gabriela Loza Cedeño

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación: **La incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023

AUTORES

Loor Cedeño Guadalupe Anaida

Loza Cedeño Ana Gabriela



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Guadalupe Anaida Loor Cedeño

Ana Gabriela Loza Cedeño

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano** titulado: **La incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023

AUTORES

Loor Cedeño Guadalupe Anaida

Loza Cedeño Ana Gabriela



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INFORME DE URKUND

Documento	TERMINACION 2007a 8-2-2023.docx (D198752598)
Presentado	2023-02-15 13:05 (-05:00)
Presentado por	ana.loza@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	freddy.camacho.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	REVISION URKUND Mostrar el mensaje completo

0% de estas 42 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

TEMA: “La incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil”

MAESTRANTES: Loor Cedeño Guadalupe Anaida y Loza Cedeño Ana Gabriela

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE
PARALELO B**

ELABORADO POR:

Ing. Camacho Villagómez, Freddy Ronalde, Ph.D

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

AGRADECIMIENTO

A mi Dios Uno y Trino, a quien amo infinitamente y quien me ha permitido cumplir con este proyecto, en esta etapa de mi vida.

A mis padres, mis cuatro hermanos y sus familias, por su confianza en que concluiría esta meta, de manera especial a mi madre y mi hermana quienes sabiamente me apoyaron asumiendo obligaciones mías para que yo pueda cumplir con mis actividades académicas, a mis sobrinos que me ayudaron con tanto cariño en el uso de las herramientas tecnológicas y con palabras tiernas y de ánimo.

A mi hermana en Cristo, por sus oraciones que fortalecieron mi espíritu.

A mi compañera de tesis por la paciencia, el entusiasmo, la disciplina y otros ingredientes más, que nos permitieron finalizar este trabajo de investigación.

Al director de tesis, por transferir sus conocimientos, por su tiempo, por sus mensajes alentadores para concluir este proyecto inclusive antes del tiempo previsto.

A la plantilla de académicos quienes, con sus charlas magistrales, ilustraron con sus experiencias de manera generosa.

A la Institución donde laboro, porque siendo tan prestigiosa, sentí el compromiso de desarrollarme para responder a los nuevos estándares que el mundo actual exige, entidad que ha sido una bendición de Dios poder colaborar en ella por más de 35 años.

Loor Cedeño Guadalupe Anaida

Agradezco a Dios, por ir de la mano conmigo y darme la oportunidad de seguir superándome profesionalmente.

Agradezco a mi familia por compartir mis sueños y brindarme su apoyo incondicional.

Agradezco a mi Director de Tesis, por su aporte técnico.

Y muy especialmente quiero agradecer a mi compañera de tesis, que sin su energía, inteligencia, ímpetu y cariño no habría tenido la oportunidad de nutrirme de este importante logro académico.

Finalmente, a mis amigas y amigos que de una u otra manera estuvieron conmigo en todo el desarrollo profesional de la carrera.

Gracias.

Loza Cedeño Ana Gabriela

DEDICATORIA

A Dios por regalarme el tiempo para cumplir con esta meta y demostrarme que nunca es tarde.

A mi abuela que ahora goza de la plenitud del cielo.

Loor Cedeño Guadalupe Anaida

Dedico este trabajo a Dios, mi familia, mi compañera y amigos porque gracias a ustedes hoy se está realizando un sueño y brindarme su apoyo incondicional.

Loza Cedeño Ana Gabriela

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	2
Planteamiento del Problema	3
Justificación	6
Pregunta de Investigación	7
Objetivos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Preguntas de Investigación	8
Hipótesis	8
Delimitaciones del Problema.....	9
Limitaciones del Problema	9
MARCO TEÓRICO	10
Teoría de la Jerarquía de las Necesidades	10
Teoría de los dos factores	11
Teoría X y Teoría Y	12
Teorías incentivos laborales	12
Teoría de las expectativas	13
Teoría de la discrepancia	13
Teoría de desempeño laboral.....	13
Teoría de establecimiento de metas	14
Teoría de la motivación – cognitiva.....	14
MARCO CONCEPTUAL.....	16
Incentivos.....	16
Incentivos no monetarios	16
Clases de incentivos	16
Incentivos intrínsecos (no monetarios)	16

Incentivos extrínsecos (monetarios).....	17
Incentivos laborales.....	18
Salario Emocional	19
Desempeño	20
Desempeño laboral.....	20
MARCO REFERENCIAL	22
MARCO METODOLÓGICO.....	28
Enfoque Cuantitativo	28
Método Deductivo.....	28
Tipo de Investigación.....	28
Alcance Descriptivo y Correlacional	29
Diseño No Experimental.....	29
Procesamiento de Información.....	29
Población	30
Muestra	30
Análisis del Instrumento	30
Recolección de Datos.....	31
Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos	31
Criterios de Validación de Instrumentos.	31
Confiabilidad del Instrumento.....	32
Análisis de Fiabilidad Variable Incentivos No Monetarios.....	32
Análisis de Fiabilidad Variable Desempeño laboral.....	33
Análisis de Fiabilidad Variables Incentivos no Monetarios y Desempeño Laboral	33
Análisis Descriptivo	34
Análisis Univariado de Variable Independiente (Incentivos no Monetarios)	34
Análisis Univariado de Variable Dependiente (Desempeño Laboral).....	46
PROPUESTA.....	67

Objetivos General.....	67
Objetivos Específicos.....	67
Acciones de la Propuesta.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	74
APÉNDICE A	80
APÉNDICE B	81
APÉNDICE C	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Resumen de la revisión teórica</i>	15
Tabla 2 <i>Clasificación de los incentivos</i>	17
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	32
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	33
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	33
Tabla 6 <i>1. Considero que las labores que desempeño del puesto que tengo en la empresa es:</i>	34
Tabla 7 <i>2. Considero que el trabajo desafiante en la empresa es:</i>	35
Tabla 8 <i>3. Considero el ambiente de trabajo para seguir en mi trabajo:</i>	36
Tabla 9 <i>4. Cómo considero las oportunidades de crecimiento que existen dentro de la empresa:</i>	37
Tabla 10 <i>5. El reconocimiento que se le otorga a las personas por sus logros y resultados en la empresa, lo considero:</i>	38
Tabla 11 <i>6. Considero que poder tomar decisiones durante el desempeño de mis labores es:</i>	39
Tabla 12 <i>7. Considero que el personal que trabaja en esta compañía puede apelar las decisiones tomadas por la gerencia:</i>	40
Tabla 13 <i>8. La solidaridad y cooperación por parte de los superiores y de los compañeros en las tareas a desempeñar en la empresa:</i>	41
Tabla 14 <i>9. Proporcionar la información necesaria, herramientas y tecnología que permiten tomar decisiones y proponer mejoras en mi desempeño:</i>	42
Tabla 15 <i>10. Tomo en cuenta la comodidad de la ubicación de las instalaciones de la empresa para seguir en mi trabajo:</i>	43

Tabla 16	<i>11. Tomo en cuenta los días festivos y vacaciones que otorga la empresa para seguir laborando en ella:</i>	44
Tabla 17	<i>Promedio de respuestas de encuestas a colaboradores en relación a la variable independiente Incentivos no Monetarios</i>	45
Tabla 18	<i>1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.</i>	46
Tabla 19	<i>2. He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.</i>	47
Tabla 20	<i>3. He sido capaz de establecer prioridades.</i>	48
Tabla 21	<i>4. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.</i>	49
Tabla 22	<i>5. He gestionado bien mi tiempo.</i>	50
Tabla 23	<i>6. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.</i>	51
Tabla 24	<i>7. He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.</i>	52
Tabla 25	<i>8. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.</i>	53
Tabla 26	<i>9. He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.</i>	54
Tabla 27	<i>10. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.</i>	55
Tabla 28	<i>11. He asumido responsabilidades adicionales.</i>	56
Tabla 29	<i>12. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.</i>	57
Tabla 30	<i>13. He participado activamente en reuniones y/o consultas.</i>	58
Tabla 31	<i>14. Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.</i>	59
Tabla 32	<i>15. He empeorado los problemas del trabajo.</i>	60
Tabla 33	<i>16. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.</i>	61

Tabla 34 <i>17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.....</i>	62
Tabla 35 <i>18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.....</i>	63
Tabla 36 <i>Promedio de respuestas de encuestas a colaboradores en relación a la variable dependiente desempeño laboral.</i>	64
Tabla 37 <i>Promedio de respuestas de encuestas a colaboradores en relación a la variable dependiente desempeño laboral.....</i>	65
Tabla 38 <i>Análisis correlacional.....</i>	65
Tabla 39 <i>Relación.....</i>	66
Tabla 40 <i>Acciones de la propuesta – Objetivo específico 1.....</i>	67
Tabla 41 <i>Presupuesto - Objetivo específico 1.....</i>	68
Tabla 42 <i>Acciones de la propuesta – Objetivo específico 2.....</i>	68
Tabla 43 <i>Presupuesto - Objetivo específico 2.....</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Pirámide de Necesidades de Maslow</i>	10
Figura 2 <i>Factores de Higiene- Motivación de Herzberg</i>	11
Figura 3 <i>Teoría de las Expectativas</i>	13
Figura 4 <i>Considero que las labores que desempeño del puesto que tengo en la empresa es</i>	34
Figura 5 <i>Considero que el trabajo desafiante en la empresa</i>	35
Figura 6 <i>Considero el ambiente de trabajo para seguir en mi trabajo</i>	36
Figura 7 <i>Como considero las oportunidades de crecimiento que existe dentro de la empresa</i>	37
Figura 8 <i>El reconocimiento que se le otorga a las personas por sus logros y resultados en la empresa</i>	38
Figura 9 <i>Considero que poder tomar decisiones durante el desempeño de mis labores</i>	39
Figura 10 <i>Considero que el personal que trabaja en esta compañía puede apelar las decisiones tomadas por la gerencia</i>	40
Figura 11 <i>La solidaridad y cooperación por parte de los superiores y de los compañeros en las tareas a desempeñar en la empresa</i>	41
Figura 12 <i>Proporcionar la información necesaria, herramientas y tecnología que permiten tomar decisiones y proponer mejoras en mi desempeño</i>	42
Figura 13 <i>Tomo en cuenta la comodidad de la ubicación de las instalaciones de la empresa para seguir en mi trabajo</i>	43
Figura 14 <i>Tomo en cuenta los días festivos y vacaciones que otorga la empresa para seguir laborando en ella</i>	44
Figura 15 <i>He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo</i>	46

Figura 16 <i>He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo</i>	47
Figura 17 <i>He sido capaz de establecer prioridades</i>	48
Figura 18 <i>He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente</i>	49
Figura 19 <i>He gestionado bien mi tiempo</i>	50
Figura 20 <i>Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas</i>	51
Figura 21 <i>He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles</i>	52
Figura 22 <i>He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo</i>	53
Figura 23 <i>He trabajado para mantener al día mis competencias laborales</i>	54
Figura 24 <i>He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas</i>	55
Figura 25 <i>He asumido responsabilidades adicionales</i>	56
Figura 26 <i>He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo</i>	57
Figura 27 <i>He participado activamente en reuniones y/o consultas</i>	58
Figura 28 <i>Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo</i>	59
Figura 29 <i>He empeorado los problemas del trabajo</i>	60
Figura 30 <i>Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos</i>	61
Figura 31 <i>He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo</i>	62
Figura 32 <i>He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo</i>	63

RESUMEN

En la actualidad, los aspectos monetarios de la compensación ya no son suficientes para motivar a los grupos de trabajo en las empresas, sino que se necesitan otros aspectos no monetarios como son el enriquecimiento en el puesto, las actividades que realiza, el ambiente de trabajo que se percibe. La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil. El tipo de investigación utilizada es de enfoque cuantitativo, método deductivo, corte de tiempo transversal, con un alcance descriptivo de regresión lineal múltiple, diseño no experimental, la herramienta utilizada para la recolección de datos fue una encuesta conformada por 29 items, para el grado de fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach arrojando una confiabilidad de 84,09%, la cual se realizó directamente a una población de 64 colaboradores. La correlación que existe entre las variables incentivos no monetarios y desempeño laboral es del 22%, positiva, entre más incentivos no monetarios más desempeño laboral; con un nivel de significancia de 0.1 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, consecuentemente, se concluye que los incentivos no monetarios inciden en el desempeño laboral de los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil.

Palabras Claves: Incentivos no Monetarios, Desempeño Laboral, Incentivos Monetarios, Operadores.

ABSTRACT

At present, the monetary aspects of compensation are no longer enough to motivate work groups in companies, but other non-monetary aspects are needed, such as enrichment in the position, the activities carried out, the work environment that is perceived. The objective of this investigation is to determine the incidence generated by non-monetary incentives in the work performance of logistics operators of a Distribution Center for mass consumption products in Guayaquil. The type of research used is a quantitative approach, deductive method, transversal time cut, with a descriptive scope of multiple linear regression, non-experimental design, the tool used for data collection was a survey made up of 29 items, for the degree For reliability, Cronbach's Alpha was used, yielding a reliability of 84.09%, which was carried out directly on a population of 64 collaborators. The correlation that exists between the variables non-monetary incentives and work performance is 22%, positive, the more non-monetary incentives, the more work performance; With a significance level of 0.1, the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted, consequently, it is concluded that non-monetary incentives affect the work performance of logistics operators who work in a Distribution Center for Mass Consumption Products in Guayaquil.

Keywords: Non-Monetary Incentives, Job Performance, Monetary Incentives, Operators.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil. Esta unidad, corresponde a una empresa productora y distribuidora a nivel nacional, de productos de consumo masivo, en la que actualmente colaboran 64 trabajadores, quienes realizan jornadas rotativas de ocho horas con descanso de dos días semanales.

La situación presentada en este Centro de Distribución, es que en los últimos años se han ido mermando los beneficios tales como: tarde flexible, licencia por calamidad doméstica, reconocimiento público al empleado del mes, regalías en productos de consumo, montos de crédito en tarjetas para supermercado y farmacia, entradas al cine por motivo de cumpleaños.

La organización realiza la evaluación de desempeño al personal anualmente, en el último año, los colaboradores indican que se encuentran desmotivados por la reducción de incentivos, situación que posiblemente este afectando al desempeño laboral; sin embargo, a partir de este año los colaboradores gozan de un día libre por cumplir años; además, una parte de esta población como son los padres y madres de familia, reciben ciertos beneficios tales como: extensión de permiso materno dos meses adicionales a lo establecido en la ley, bono por guardería de 0 a 3 años, fórmulas infantiles hasta 1 año 2 meses.

La jefatura de la unidad de estudio se encuentra interesada en examinar la valoración de los incentivos no monetarios actuales y cómo estos inciden en el desempeño de sus empleados para así conservarlos, modificarlos o eliminarlos y así fortalecer la relación entre la organización y los colaboradores.

Planteamiento del Problema

En la actualidad, los aspectos monetarios de la compensación ya no son suficientes para motivar a los grupos de trabajo en las empresas, sino que se necesitan otros aspectos no monetarios como son el enriquecimiento en el puesto, las actividades que realiza, el ambiente de trabajo que se percibe y, recientemente, la dedicación y el vigor que tiene la persona, tal como lo menciona (Madero, 2019).

Salazar (2018) manifestó que las bajas remuneraciones e incentivos laborales predominan sobre el desempeño laboral, motivo por el cual los colaboradores perciben el trabajo como una rutina y hasta aburrida de ejercerla, trayendo como consecuencia un rendimiento mínimo; estos y otros factores son los que afectan el desempeño de los colaboradores en las empresas.

En los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención en gestionar las condiciones de trabajo del personal que labora en dichas organizaciones, lamentablemente, aun no se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades que tiene el personal de contar con factores determinantes como los incentivos, el reconocimiento, trabajo en equipo, relaciones interpersonales que les permita sentirse que sus necesidades son cubiertas y que se generen las oportunidades de desarrollarse y tener calidad de vida (Manjarrez *et al.*, 2020).

Las organizaciones deben considerar al trabajador como el pilar más importante de la empresa, y no como un recurso más, enfocándose en conseguir esquemas de rendimiento y desempeño más altos, descubriendo talentos y conservándolos, a fin de impedir la rotación de empleados que pueda haber dentro de una organización (Terán, 2017).

Es cada vez más frecuente el uso de incentivos no monetarios en las empresas ya sea para motivar, premiar o retener a los talentos de las organizaciones; muchas de las veces son estos incentivos los que predominan al momento de la toma de decisión de un cambio de trabajo; son estos retributivos no monetarios los que influyen también en el desempeño de los empleados (Carrera, 2016).

En situaciones en que los colaboradores más entusiastas comienzan a perder la motivación y declinar el ánimo, los incentivos no monetarios pueden resultar ser benéficos, más ante eventos no comunes sean internos o externos, como una crisis económica, las salidas inesperadas de personal, la pérdida del mercado y la aceptación de los productos en el sector que participa la empresa, generando cierta desestabilidad en las personas y en el ambiente laboral en que se encuentra (Madero, 2019).

Según Chillogallo (2017) el comportamiento del empleado, se deriva al reconocimiento por su desempeño, entre las aristas más clásicas están los beneficios no monetarios, que se están convirtiendo en el común denominador de la vida de una empresa y a su vez en nuevas tendencias como parte de estrategias de compensación y bienestar como lo considera: home office, días especiales libres, horario flexible, vestimenta casual, días adicionales de vacaciones al periodo legal, guardería para los hijos, zonas de cafetería, alimentación, gimnasios, sitios de esparcimiento, otros, tomando en consideración los diferentes grupos generacionales, familiares y de género dentro de una organización.

El desempeño laboral se evidencia a través de las actividades que el colaborador cotidianamente ejecuta en la organización, desempeño que es decisivo en la dinámica y el objetivo de esta. Si existe un buen desempeño laboral las probabilidades de alcanzar las metas son altas, sucedería lo contrario si el desempeño laboral es deficiente. De ahí

que los incentivos no monetarios pretenden estimular a los colaboradores para mejorar su desempeño laboral (Luque *et al.*, 2019).

Los incentivos no monetarios son una herramienta aplicada por las empresas, cuyo objetivo es aumentar el nivel de compromiso, productividad y potenciar cualidades de los trabajadores, lo que se va a manifestar en un mejor desempeño laboral y consecuentemente en resultados positivos respecto a las metas planificadas por las organizaciones (Nahamel, 2018).

Cabe mencionar que, no todas las empresas tienen un proceso adecuado de planes de incentivos para colaboradores internos. Dichos procesos aumentan la rentabilidad y los resultados implantados con éxito, por ello, es importante que toda empresa genere métodos, medios, procedimientos adecuados para una mejor evaluación del desempeño laboral, además crear de manera interna un sistema de recompensas creativo y dinámico (Coello, 2020).

Las organizaciones en la actualidad conscientes de la importancia de su recurso humano, gestionan la parte emocional de sus trabajadores con el fin de motivarlos y que se encuentren satisfechos, situación que conlleva a un buen desempeño laboral y consiguientemente a un buen desempeño organizacional (Perez, 2020).

Zúñiga (2016) en una investigación realizada a trabajadores de determinada empresa, pudo identificar la desmotivación que les causaba las extensas horas de trabajo de más de 12 horas diarias; situación que se aumentaba en los tres últimos meses del año debido a las festividades en el mes de diciembre, en que no contaban con un día libre para su descanso, pues trabajaban de lunes a domingo, generando malestar en ellos, por no poder descansar bien y por ende no poder rendir al cien por ciento en su trabajo. Esta situación genera que los trabajadores no logren la eficiencia en la empresa. Se menciona

además, que los empleados mejoran su desempeño, cuando se sienten parte importante de una institución y se toma en cuenta su trabajo; por lo que, los incentivos no monetarios resultan ser un instrumento de motivación en su trabajo para los colaboradores y así mejorar su rendimiento.

Justificación

En un ambiente de incertidumbre, generado principalmente por la situación económica, las organizaciones no cuentan con la capacidad para brindar nuevas alternativas de ingresos o incrementar los incentivos económicos actuales a sus empleados, por lo que se ven ante el reto de buscar diversos factores de tipo no monetarios que logren incrementar el nivel de satisfacción y compromiso del empleado con las metas de la organización (Madero, 2019).

Díaz et al. (2020), son del criterio que para lograr resultados positivos en la organización cualquiera que sea esta, es fundamental considerar la calidad de vida y confort de los trabajadores, lo que muestra que el desempeño laboral se ve afectado por los incentivos laborales.

Los líderes de las organizaciones se encuentran interesados en analizar la valoración de los incentivos no monetarios (mismos que los colaboradores tienen desde el primer día del ingreso a la organización) y cómo esto incide en el desempeño de sus empleados, para así mantenerlos, replantearlos o eliminarlos y de esta forma contribuir con el mejoramiento de las relaciones entre la empresa y sus colaboradores (Carrera, 2016).

Con la presente investigación se pretende analizar la incidencia de los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los empleados, que podría ser utilizada como apoyo base en el establecimiento de políticas de incentivos con el fin de maximizar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa (Carrera, 2016).

Este análisis es relevante porque permitirá conocer qué factores afectan el desempeño de los empleados, para que en razón a eso se dirija un plan de incentivos lo cual permita tener empleados motivados y felices en sus puestos de trabajo, logrando las metas y objetivos de la organización (Sánchez, 2020).

Este trabajo tiene como finalidad que los colaboradores tengan ese sentido de pertenencia con la organización y ejecuten su trabajo de manera eficiente, para ello las empresas deben buscar los mecanismos que logren este comportamiento en los colaboradores y hacerlas más productivas (Quintanilla, 2021).

Se acudirá al empleo de la técnica de investigación como la encuesta y su procesamiento mediante una herramienta para medir las variables, con ello se pretende conocer la incidencia de las mismas, además será útil como guía metodológica para futuros investigadores.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil.

Objetivos específicos

1. Analizar las teorías relevantes en cuanto a incentivos no monetarios y desempeño laboral y establecer un marco conceptual en relación a dichas variables.

2. Analizar la relación que existe entre las variables incentivos no monetarios y desempeño laboral con base a estudios ya realizados.

3. Establecer el marco metodológico pertinente para identificar la incidencia de incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo en Guayaquil.

4.-Determinar los resultados de la investigación realizada sobre las variables en estudio.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las teorías y conceptos relevantes en cuanto a incentivos no monetarios y desempeño laboral?

2. ¿Cuál es el marco referencial en relación a las variables incentivos no monetarios y desempeño laboral?

3. ¿Cuál es el marco metodológico pertinente para identificar la incidencia de incentivos no monetarios en el desempeño de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo en Guayaquil?

4. ¿Cuáles son los resultados de la investigación de las variables en estudio?

Hipótesis

Nula:

Ho: El incentivo no monetario no incide en el desempeño de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo en Guayaquil.

Alternativa:

Hi: El incentivo no monetario incide en el desempeño de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo en Guayaquil.

Delimitaciones del Problema

La presente investigación va a ser realizada a los operadores de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil. Periodo 2022.

Limitaciones del Problema

Que los colaboradores no deseen contestar la encuesta o no tengan disponibilidad para hacerlo.

Que los encuestados no sean honestos en sus respuestas.

Un cambio de directivos en el periodo de la investigación que no esté de acuerdo con este análisis.

MARCO TEÓRICO

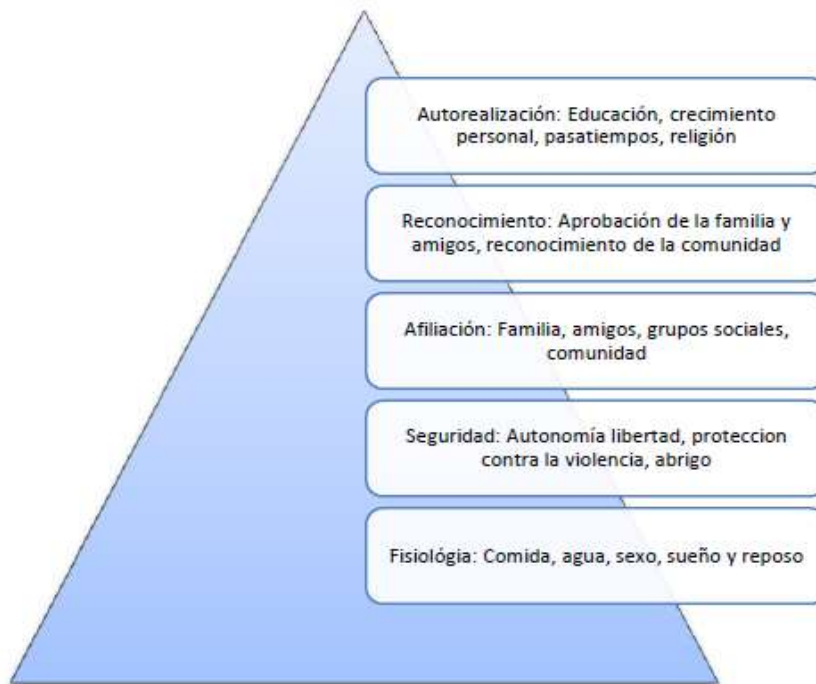
Se presenta a continuación la revisión de la literatura de las principales teorías que aportarán a la investigación sobre incentivos no monetarios y desempeño laboral:

Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

Maslow (1954) presentó una jerarquía de necesidades humanas y afirmó que conforme se satisfacen las necesidades más básicas se desarrollan necesidades más elevadas. En la Figura 1 se detallan los 5 grupos de necesidades identificados por Maslow.

Figura 1

Pirámide de Necesidades de Maslow



Nota. La figura muestra que existen las necesidades, las fisiológicas y de seguridad; y, las de afiliación, reconocimiento y autorrealización que son satisfechas en el interior del individuo (Maslow, 1943).

Según esta teoría, primero se busca satisfacer las necesidades fisiológicas, que responden a la supervivencia; una vez alcanzadas, se abordan necesidades relacionadas con la seguridad, o la huida del miedo. En siguiente instancia, se encuentra la fase de integración, o sentido de pertenencia desde la socialización, el contacto y el amor.

Prosiguen las necesidades de autoestima, como el respeto, la satisfacción o la reputación, concluyendo en la cúspide, con la autorrealización personal (Turienzo, 2016).

Teoría de los dos factores

Teoría de Herzberg o de la motivación e higiene que se describe en la Figura 2, sostiene que existen dos factores: de higiene, aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción; y, motivadores aquellos que se relacionan con la tarea en sí, puede estar ausente sin provocar insatisfacción, sin embargo, su presencia puede llevar a un estado de mayor nivel, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas (Madero, 2019).

Figura 2

Factores de Higiene- Motivación de Herzberg

Factores Motivacionales	El trabajo en sí. Responsabilidad. Progreso. Crecimiento.
	Realización. Reconocimiento. Posición.
Factores Higiénicos	Relaciones Interpersonales. Supervisión. Colegas y Subordinados Supervisión técnica
	Políticas administrativas y empresariales. Estabilidad en el cargo Condiciones físicas de trabajo. Salario. Vida personal.

Nota. La figura muestra factores higiénicos y motivacionales (Gasparri,2019).

Según Herzberg el dinero no motiva, pero no se refiere a que no provoque movimiento, sino a que no causa un efecto intenso de larga duración, principalmente en empleados de niveles medios a niveles altos (Madero, 2019).

El crecimiento o los factores motivadores que son intrínsecos en el trabajo son: el logro, el reconocimiento por el logro, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento o desarrollo. La falta de satisfacción o factores de higiene que son extrínsecos

al trabajo incluyen: la política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el salario, el estatus y la seguridad (Herzberg, 1968).

Teoría X y Teoría Y

McGregor (1960), introdujo la teoría X y Y, en la que distinguió 2 alternativas sobre las personas. Por un lado, que los seres humanos son perezosos y, por lo tanto, deberían ser motivados a través del castigo; a esto lo consideró la teoría X. Por el otro lado, la teoría Y suponía al ser humano con una naturaleza al compromiso y a la búsqueda de responsabilidades.

Principios Teoría X

La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

Principios Teoría Y

Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.

Teorías incentivos laborales

Herbert *et al* (1977), los empleados están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actitudes dentro de la organización contribuyan directamente con el logro de sus propios objetivos personales de allí se deriva el concepto de incentivos (alicientes, recompensas, premios, etc.) son pagos realizados por la organización a sus colaboradores tales como: salarios, reconocimientos, beneficios correspondientes por la ley, crecimiento laboral, permanencia, entre otros, a cambio de su trabajo.

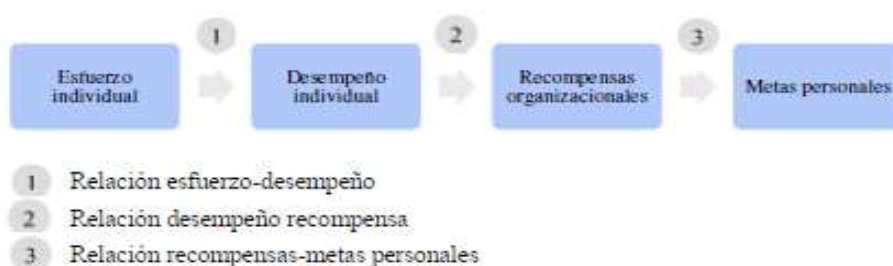
Teoría de las expectativas

Explica que la motivación es un proceso de elecciones entre comportamientos que están bajo el control de las personas. Los empleados se comportarán de cierta forma sí quieren conseguir un aumento de sueldo u otra recompensa.

En la Figura 3 se observa que el modelo este compuesto por los deseos individuales hacia las recompensas específicas, el desempeño de las actividades y la percepción de las recompensas recibidas y la creencia de que determinado comportamiento permitirá obtener ciertas recompensas lo que guiará el esfuerzo para completar las actividades (Vroom, 1964).

Figura 3

Teoría de las Expectativas



Nota. La figura muestra el proceso de elecciones de la teoría de las expectativas (Robbins et al, 2013).

Teoría de la discrepancia

Locke en 1969, propuso la teoría de la discrepancia, en la que dice que la satisfacción en el trabajo es el resultado de la congruencia que exista entre los valores y necesidades individuales y, los valores que logre en su trabajo a través de la organización mediante su desempeño (Cavalcante, 2004).

Teoría de desempeño laboral

Campbell en 1993, planteó que el desempeño laboral no se refiere a los resultados sino a todo el proceso del trabajo; manifestó que lo fundamental para determinar una conducta son: el conocimiento de las operaciones, las habilidades y la estimulación;

finalmente, enlista los componentes del desempeño: pericia en tareas específicas del puesto; pericia en tareas no específicas del puesto; demostrar esfuerzo; tarea de comunicación oral y escrita; mantenimiento de la disciplina personal; facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros; supervisión; dirección (Rodríguez, 2019).

Teoría de establecimiento de metas

La teoría del establecimiento de metas surge después que Locke observara cómo reaccionan los empleados en el trabajo con respecto a los objetivos propuestos, que habla de que las metas específicas aumentan el desempeño y que las difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un desempeño más alto que las metas fáciles (Méndez, 2018).

Cuando los objetivos son específicos, la atención y acción del trabajador se enfocan hacia el resultado final. Un objetivo claro indica al trabajador, sin lugar a duda, cual es el rendimiento eficaz. La especificidad del propio objetivo parece actuar como un estímulo interno (Pérez, 2015).

Teoría de la motivación – cognitiva

Early y Shalley, definen al desempeño laboral como un mayor logro de las metas de una empresa, y mencionan dos elementos para el desempeño: 1) fijación, hacer conciencia y seguimiento del cumplimiento de las metas de la empresa; y, 2) la aplicación de las estrategias programadas, con este procedimiento se considera que los objetivos de la empresa influyen en el desempeño de los colaboradores (Ninamango, 2020).

En la Tabla 1 se presenta un resumen de la revisión teórica:

Tabla 1

Resumen de la revisión teórica

Autor	Aportación	Contenido
Maslow (1954)	Teoría de la jerarquía de las necesidades	La escala de las necesidades se describe como una pirámide de 5 niveles: fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Conforme se satisfacen las necesidades más básicas se desarrollan necesidades más elevadas.
Herzberg (1968)	Teoría de los 2 factores	Existen dos factores: de higiene, aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción; y, motivadores aquellos que se relacionan con la tarea en sí, puede estar ausente sin provocar insatisfacción, sin embargo, su presencia puede llevar a un estado de mayor nivel, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas.
McGregor (1960)	Teoría X y teoría Y	Son 2 teorías contrapuestas sobre las personas: la primera, que los trabajadores necesitan amenazas de castigo para que se esfuercen y logren los objetivos de la empresa; la segunda, los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros.
Herbert et al (1977)	Teorías incentivos laborales	Los empleados están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actitudes dentro de la organización contribuyan directamente con el logro de sus propios objetivos personales de allí se deriva el concepto de incentivos.
Vroom (1964)	Teoría de las expectativas	Un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales.
Locke (1969)	Teoría de la discrepancia	Cuando existe una discrepancia entre los objetivos especialmente valorados por el trabajador y las prácticas reales promovidas por la cultura empresarial se produce niveles altos de insatisfacción. La satisfacción provendría de la adecuación entre los valores que mantiene la persona en su trabajo y las facetas especialmente practicadas por la empresa u organización.
Campbell (1993)	Teoría de desempeño laboral	El desempeño laboral es el trabajo y no son los resultados de ello. Lo fundamental para determinar una conducta son: el conocimiento de las operaciones, las habilidades y la estimulación.
Locke (1968)	Teoría de fijación de metas	Habla de que las metas específicas aumentan el desempeño y que las difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un desempeño más alto que las metas fáciles.
Earley y Shalley (1991)	Teoría de la motivación – cognitiva	Presenta dos fases: primera, un proceso de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales; segunda, el modelo especifica un proceso de desarrollo y ejecución de planes de acción, que concluye el ciclo a través de procesos de feedback sobre la fase de internalización de las metas.

Nota. La tabla muestra el resumen de las teorías revisadas en la investigación.

MARCO CONCEPTUAL

Incentivos

Son aquellos que motivan a los colaboradores hacia un comportamiento de lograr metas más eficientes y eficaces, dependiendo del área en la cual se labora. Son también los pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, elogios, estabilidad en el cargo), el grado de valoración que tienen los incentivos depende del individuo, lo que puede ser valioso para uno para el otro podría no serlo (Díaz, 2017).

Incentivos no monetarios

Son reconocimientos para conseguir las metas propuestas por el colaborador o la empresa donde labora. En estos incentivos no existe influencia monetaria sino más bien de carácter emocional (Domínguez, 2013).

Clases de incentivos

En la investigación de Urtecho, K. (2008), los incentivos tienen dos clases: intrínsecos y extrínsecos.

Incentivos intrínsecos (no monetarios)

Son compensaciones de carácter no remunerativo, orientadas a mejorar la motivación del colaborador a tal punto que se puede visualizar un mejor desempeño. Este tipo de recompensas depende de la creatividad de los líderes para motivar tanto en el logro las metas planteadas para la organización como aportando en el crecimiento individual de los trabajadores (Urtecho, 2008).

Incentivos extrínsecos (monetarios)

Se otorgan a los empleados según su aportación a la entidad y demás, son equivalentes a las que reciben otros empleados con capacidades, responsabilidades y desempeños similares (Urtecho, 2008).

Conocidos también como beneficios pecuniarios, son pagos proporcionales a los niveles incrementales de producción (Urtecho, 2008).

En la Tabla 2 se muestra la clasificación de los incentivos:

Tabla 2

Clasificación de los incentivos

Incentivos intrínsecos	Incentivos extrínsecos
	Incentivos directos
Reconocimientos	Salarios o sueldo base
Días libres	Hora extra y primas vacacionales
Permanente Capacitación	Primas por desempeño
Actividades Recreacionales	Incentivos indirectos
Descuentos en estudios profesionales para el personal o familiares directos	Vacaciones remuneradas
	Seguros
	Gratificaciones

Nota. La tabla muestra la clasificación de los incentivos intrínsecos e incentivos extrínsecos, éstos últimos se dividen en Incentivos directos e indirectos (Díaz, 2017).

Objetivos de los incentivos laborales

- Incentivar al colaborador a un mejor empeño.
- Mantener la plantilla de colaboradores de excelente desempeño.
- Captar profesionales competentes del mercado laboral.
- Influir para superar las metas.
- El beneficio de los incentivos debe ser para los empleados y para la organización.

Los incentivos se pueden definir como un ingreso adicional al salario que reciben las personas con la finalidad de apoyar el cumplimiento de objetivos y metas (Milkovich et al., 2014). Son elementos que activan las actitudes, mejoran el comportamiento e impulsan a los individuos a realizar una acción, por lo que es importante que el departamento de recursos humanos reconozca que se debe poner especial atención en estos aspectos para poder diseñar nuevas propuestas y proporcionar incentivos diferentes y variados, con la finalidad de poder ayudar para alcanzar la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa.

Incentivos laborales

Los incentivos laborales en dos grupos: monetarios y no monetarios. Tal y como expone este autor, los incentivos monetarios son todos aquellos en los que el dinero sea la base de la recompensa, como reembolsos de servicios médicos, pensiones, planes de préstamos, primas anuales o salarios. Al contrario, en los incentivos no monetarios, no está presente el dinero, sino el trabajo. Ejemplos de incentivos no monetarios son oportunidades de tomar decisiones importantes, ascensos, horarios flexibles, vestimenta o actividades extralaborales (Neyra, 2018).

Incentivos no monetarios son un aspecto intangible como la flexibilidad que pueda ofrecer la empresa, las oportunidades de desarrollo profesional y/o personal, el entorno laboral, son factores que han tenido una implicancia cada vez más importante (Altimiras, 2017).

García et al (2014), definen a los incentivos no monetarios como aquellos que sirven para el reconocimiento del esfuerzo laboral y el producto generado tales como certificado de felicitaciones por buen desempeño, flexibilidad de horarios, capacitaciones y otras de importancia para el empleado. En este grupo también se consideran aspectos

sobre las condiciones físicas y seguridad de los trabajadores y un ambiente laboral de trabajo agradable.

Salario Emocional

El salario emocional se deriva de dos conceptos salario y emoción, el salario es el pago que recibe un trabajador por parte de su empleador a cambio de los servicios prestados y emoción es lo que realmente diferencia y consigue que los empleados sean leales a la organización, uno de los grandes desafíos de las empresas es despertar el compromiso de su gente y ver qué es lo que motiva realmente a cada uno (Melo *et al.*, 2015).

El salario emocional engloba una serie de conceptos como incentivos no monetarios, estilos de liderazgo, entre otros. El salario emocional otorga un toque humano a una relación laboral pretendiendo aunar las necesidades empresariales con las necesidades de los individuos, al acercar la empresa al trabajador, conscientes de que una plantilla satisfecha presenta menores índices de rotación, ausentismo, ansiedad y depresión, y al mismo tiempo proporcionarán un extra de productividad y rentabilidad (Nicolás, 2011).

El salario emocional es un grupo de retribuciones no monetarias que el colaborador obtiene de su organización y completa el sueldo habitual con fórmulas creativas que se acondicionen a las necesidades de las personas de hoy; o una compensación no monetaria para crear nuevos dominios de acción en los colaboradores, que forman efectos simbólicos entre la productividad y la calidad de vida (Restrepo, 2010).

Rocco (2009) define el salario emocional como un intangible, aquel aspecto inmaterial que surge del interés de la organización por incentivar y generar una reacción positiva del empleado frente a unos estímulos que este no espera, de manera que este se

perciba importante para la organización. A este concepto, agregan Betancur et al. (2016) la productividad, en términos de que un trabajador motivado, que encuentre un balance entre lo laboral y lo familiar, flexibilidad, apoyo en sus decisiones, crecimiento dentro de la empresa, y que observe un ambiente laboral positivo, se impulsará a mejorar su rendimiento. En resumen, el salario emocional se refiere a: aquellas razones no monetarias por las que la gente labora satisfecha, y representa una pieza clave para que las personas se sientan a gusto, involucradas y alineadas en sus trabajos (Temple, 2011).

Desempeño

Conducta examinada en los trabajadores de óptimo rendimiento en el cumplimiento de las metas organizacionales y que se los puede evaluar de acuerdo a sus competencias y al grado de aportación (Aviles, 2012).

El desempeño es una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la organización. Asimismo, también se ha considerado como la acción que lleva a la consecución de los resultados, no el resultado de la misma. En resumen, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización. En la definición de desempeño se podrían incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas de ciudadanía organizacional, así como las conductas contra productivas (Latorre, 2012).

Desempeño laboral

Es la productividad y la actitud que manifiesta el empleado al desarrollar las actividades en relación a las funciones asignadas, lo que evidencia su nivel de responsabilidad hacia la empresa (Díaz, 2017).

En este punto las habilidades técnicas, conductuales, destrezas y otras cualidades del trabajador colaboran para el logro de las metas esperadas por la organización (Díaz, 2017).

El término desempeño laboral se refiere no sólo a lo que el trabajador sabe realizar, sino también otros aspectos como por ejemplo: las aptitudes que tiene que ver con la eficiencia, la calidad y la productividad con que desarrolla las actividades delegadas en un lapso determinado; también la disciplina con que realiza sus actividades, aprovechar la jornada laboral y cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo; y por último las cualidades personales que se necesitan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos (Díaz, 2017).

MARCO REFERENCIAL

Palomino y Huallanca (2016), en su investigación realizada en Perú, que tuvo como finalidad identificar qué factores de motivación influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de determinada institución financiera, aplicando un marco metodológico de tipo descriptivo, correlacional y explicativo, y una entrevista a 40 analistas de crédito, arrojó como resultado que los veinte factores motivacionales influyen en el desempeño laboral y en el mejoramiento continuo de su productividad.

Asimismo, en un estudio cuyo objetivo era establecer la relación entre los incentivos laborales y desempeño laboral de los colaboradores de un organismo seccional en el oriente ecuatoriano, se aplicó un enfoque cuantitativo, con una investigación descriptiva, mediante la recolección de datos para probar la hipótesis planteada mediante un análisis estadístico, la herramienta utilizada fue una encuesta a 92 colaboradores, y concluyó en una relación directa positiva de las variables con un valor de $\rho=0.688$ (Minchala, 2022).

En una investigación que tuvo como objetivo establecer la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de los colaboradores de una entidad pública tributaria en Perú, debido al alto grado de ausentismo en los últimos 24 meses, aplicando un diseño no experimental, a nivel correlacional o relacional con una muestra no probabilística a 37 servidores, se obtuvo como resultado la confirmación de la hipótesis alterna, por arrojar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.995 con un valor de significancia Bilateral menor al 5% (Palomino, 2018).

Además, en un estudio que tuvo como finalidad establecer la relación entre los incentivos laborales y desempeño laboral de un hospital en Perú, con una población finita de 600 colaboradores y una muestra de 234 trabajadores, aplicando una metodología

descriptiva – correlacional y diseño no experimental – transversal, mediante una encuesta obtuvo como resultado una relación positiva de las variables, el coeficiente de Rho de Spearman de 0,459 positiva moderada y una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 confirma la hipótesis alterna (Castro *et al*, 2018).

Madero (2019), en su estudio cuya finalidad era conocer la preferencia y el impacto que tienen los factores de la teoría de Herzberg sobre la satisfacción de los trabajadores, realizó una investigación de tipo cuantitativa, con alcance descriptivo y correlacional, diseñó un cuestionario con 25 ítems y lo aplicó en una muestra a conveniencia de 423 personas que trabajaban en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México. Se destacó que los esquemas de reconocimiento al desempeño (MD = 4.64 DS = 0.77) y la autonomía para tomar decisiones (MD = 4.64 DS = 0.68) son los aspectos no monetarios más relevantes, mientras que el aguinaldo (MD = 4.69 DS = 0.62) es el aspecto monetario más importante.

La finalidad del siguiente estudio, fue encontrar la relación existente entre el sistema de incentivos con el desempeño laboral de los trabajadores en una cadena de centros comerciales. Para ello, la metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es el básico, el nivel correlacional, el método inferencial deductivo, el diseño no experimental correlacional; el cuestionario fue aplicado a 30 trabajadores de la empresa, cuyos resultados se procesaron con el estadístico SPSS. Se concluyó que, entre la variable sistema de incentivos y el desempeño laboral en el personal de la empresa Real Plaza Región Cusco existe una relación directa (de Tau_b de Kendall igual a 0.779), al 95% de confianza. Lo cual quiere decir que un adecuado sistema de incentivos genera un mejor desempeño laboral (Mujica *et al*, 2021).

La investigación que se describe tuvo como objetivo mostrar la relación de los incentivos en el desempeño laboral de una empresa, se revisó extensa bibliografía, como

tesis, artículos de revisión y repositorios académicos de los cuales se ha identificado en la actualidad que muchas empresas no cuentan con un sistema de incentivos para sus colaboradores, por ende se cree que pueda tener relación con el desempeño, estudios demuestran que la persona es un conjunto de emociones motivo por el cual merece total atención a sus necesidades por parte de sus empleadores, es necesario mencionar que las empresas dependen de sus colaboradores y depende de ellos el éxito de las mismas. Se concluyó, que el adecuado uso de los incentivos que no necesariamente pueden ser económicos, es de vital importancia para obtener un buen desempeño, considerando que los incentivos deberían ser variados, ya que un incentivo puede generar reacción en algunos y en otros no (Quispe *et al*, 2019).

La siguiente investigación se orientó a analizar el Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.), utilizado por la empresa Textil Sydney, a fin de determinar su relación con el rendimiento laboral. El estudio fue de tipo descriptivo y exploratorio; la población estuvo conformada por 300 trabajadores; participantes y no del programa de incentivos; para la muestra se aplicó una fórmula probabilística estratificada, obteniendo una muestra de 73 personas. Respecto a las técnicas de recolección de datos, se aplicaron tres encuestas e igual número de cuestionarios, dirigidas a los participantes del S.I.C., no participantes y supervisores; además, para la confiabilidad de los datos utilizados se aplicó el alfa de Cronbach. En las encuestas aplicadas, se observó que el 100 % de los trabajadores señalaron que el S.I.C. es una oportunidad que permite desarrollar el talento humano, y a través de capacitaciones e incentivos potenciar el capital humano y, con ello, mejorar la productividad de la empresa. Se concluyó que el S.I.C. ha permitido mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Textil Sydney, puesto que potencia el desarrollo de sus competencias (Rolin, 2021).

Alva (2017), su trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer el plan de incentivos laborales para mejorar el desempeño del personal Administrativos del Hospital de Huaral, utilizó el diseño de la investigación no experimental con una muestra del total de la población de 19 trabajadores administrativos, llevando a cabo la técnica de recolección de datos de la encuesta mediante un cuestionario. De los resultados obtenidos, un 63% de los trabajadores nunca recibió premios y bonificaciones que lo incentiven al buen rendimiento laboral por las causales de no existir un plan de incentivos que otorguen ingresos económicos y no económicos como contraprestación al rendimiento del trabajador y fundamentándose uno de los objetivos específicos, recomendándose la elaboración de un plan de incentivos laborales.

La siguiente investigación cuya finalidad fue establecer la relación de los incentivos laborales adquiridos y el grado de desempeño laboral de los empleados de una compañía financiera en la ciudad de Puno en Perú; buscó demostrar el grado de relación que tienen cada uno de los indicadores de los programas de incentivos cualitativos y cuantitativos como son: laborales, recreativos, educativos, sociales y económicos con la variable de desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa. El tipo de investigación corresponde al diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, el método de investigación fue cuantitativo para saber la asociación entre las dos principales variables. Como técnica se utilizó una encuesta aplicada a 27 trabajadores pertenecientes a área de créditos de la empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia–Puno. Al analizar los datos se concluyó que existe una relación directa entre los sistemas de incentivos y el grado de desempeño laboral de los empleados de la unidad de estudio (Dewar, 2017).

El siguiente estudio tuvo como propósito establecer la influencia de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores de Marcimex. Se procedió a aplicar una encuesta a los trabajadores y una entrevista a la jefa de la agencia que posee experiencia

en el manejo de recursos humanos. El método teórico utilizado fue el inductivo-deductivo, los resultados demuestran que los incentivos no pecuniarios se han convertido en un creciente estímulo que los trabajadores aprecian en gran medida, es un plus o agregado a sus emolumentos que ayuda a mantener en alto su motivación para el trabajo (Aguilar et al, 2016).

García (2018), elaboró investigación con el propósito de ver, de qué manera se relacionan los incentivos laborales con el desempeño de los colaboradores. Realizó investigación de tipo no experimental, transversal y correlacional, donde se utilizó el Método Inductivo–Deductivo, Método Hipotético–Deductivo, la encuesta como técnica de investigación, el método Alpha de Cronbach para verificar la confiabilidad de los datos obtenidos y el coeficiente de Pearson para establecer la relación entre los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores, en este estudio la muestra estuvo integrada por toda la población de la organización, utilizando la recolección de datos, con la información obtenida se pudo cumplir con los objetivos de la tesis, comprobar la hipótesis de investigación, y determinar que los incentivos laborales tienen relación positiva y significativa con el desempeño de los empleados de la compañía, siendo $r = 0.94$

De otra parte, una investigación cuyo objetivo era comprobar la influencia de los incentivos no monetarios en el desempeño de los empleados de una cadena de farmacias de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca en el año 2015, de tipo Exploratoria, Descriptiva, Correlacional y Explicativa, las herramientas utilizadas para la recolección de datos fueron documental y una encuesta directamente a 31 colaboradores de las farmacias y oficina administrativa de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca. Así como también se realizaron 31 evaluaciones de desempeño cuyo evaluador fue la Gerente General de la compañía. Las encuestas realizadas fueron validadas en una prueba piloto bajo criterio de Moriyama, para el grado de fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach

emitiendo una confiabilidad del 85,8% para la variable independiente Incentivos no monetarios y una confiabilidad de 85,2% para la variable dependiente Desempeño. Como resultados de las encuestas se pudo comprobar que no existe incidencia entre los incentivos no monetarios y el desempeño de los colaboradores de la cadena de farmacias, de esta forma se rechaza la hipótesis planteada (Carrera, 2016).

MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación tiene el propósito de analizar como los incentivos no monetarios inciden en el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil, para ello se aplicará un enfoque cuantitativo, método deductivo, corte de tiempo transversal, con un alcance descriptivo de regresión lineal múltiple, diseño no experimental y para ello se ha realizado una investigación a la población de operadores del Centro de Distribución de consumo masivo de Guayaquil, realizando un muestreo aleatorio simple con la encuesta formulada por Sergio Madero y Pedro Ramos.

Enfoque Cuantitativo

Es la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento (Hernández et al, 2003).

Método Deductivo

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas (Abreu, 2014).

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo transversal ya que recolecta datos en un periodo de tiempo único. Tiene como finalidad describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Huaire, 2019).

Alcance Descriptivo y Correlacional

Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Sus hipótesis también son descriptivas (Huairé, 2019).

Correlacional, en este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población (Ramos, 2020).

Diseño No Experimental

Según Hernández et al (2003), define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Procesamiento de Información

Word

Software de procesamiento o tratamiento de textos.

Excel

Es una hoja de cálculo, cuenta con cálculo, gráficas, tablas calculares y un lenguaje de programación macro llamado Visual Basic para aplicaciones.

Google Forms

Es una aplicación de administración de encuestas.

Población

La población para la presente investigación está constituida por 64 operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil, a quienes se les aplicara las encuestas para medir las variables desempeño laboral e incentivos no monetarios.

Muestra

Por tratarse de una población de 64 elementos muestrales, se la tomará en su totalidad para la recolección de la información. Por lo que no será necesaria la selección de muestra.

Análisis del Instrumento

Con la finalidad de identificar la incidencia de los incentivos no monetarios en el desempeño de los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil, se utilizaron 2 cuestionarios con modelo en la escala de Likert, con preguntas cerradas, las mismas que fueron tomadas bajo la autorización de sus autores. Ver Apéndice A y B.

El cuestionario validado para la variable independiente incentivos no monetarios, conformado por 11 preguntas fue tomado del artículo científico “Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores” cuyo autor es el Ph.D Sergio Manuel Madero Gómez, fue aplicado para conocer las preferencias que tienen los trabajadores respecto a: reconocimiento al desempeño, autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo, información y herramientas para trabajar, actividades que se desempeñan en el puesto, trabajo desafiante y retador, oportunidades de crecimiento y desarrollo, solidaridad y relación con superiores y compañeros, participación en la toma de decisiones, días de descanso y vacaciones, ubicación geográfica y comodidad de las instalaciones.

Para la variable dependiente desempeño laboral, el cuestionario conformado por 18 preguntas fue tomado del artículo científico “La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: el cuestionario de desempeño laboral individual” cuyo autor es el Dr. Pedro José Ramos Villagrasa, y fue aplicado para evaluar en los operadores el desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contra productivos en el trabajo.

Recolección de Datos

En la investigación se empleó la técnica de la encuesta a través del modelo de la escala de Likert para determinar la incidencia de los incentivos no monetarios en el desempeño de los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil. A través de la herramienta Google forms se aplicó la encuesta a los 64 operadores, lo que permitió la recolección de información para esta investigación. El formato de encuesta se visualiza en el Apéndice C.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

El análisis de datos se realizó en las siguientes fases: se aplicó la encuesta, se tabularon los datos, se realizó una interpretación de los mismos, se codificaron y analizaron los resultados en una forma lógica y analítica en la cual se interprete el problema planteado, también se realizó una correlación entre las variables, se emitirá el informe con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Criterios de Validación de Instrumentos.

Los cuestionarios utilizados en la encuesta de incentivos no monetarios y desempeño laboral fueron validados por sus autores aplicando el método Alfa de Cronbach.

Confiabilidad del Instrumento

Mide la fiabilidad del instrumento, cuando el resultado más se acerca a 1 tiene mayor consistencia. Si el resultado es mayor a 0,9 es excelente, si es mayor a 0,8 es bueno, si es mayor 0,7 es aceptable, si es menor a este último es cuestionable o inaceptable (Carrera, 2016).

En la aplicación de la encuesta que se realizó a la población del Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil para verificar la fiabilidad del instrumento se utilizó la herramienta Excel, y se obtuvo el 0.8645 el cual representa el 86,45% de viabilidad que según el rango de calificación es bueno, por lo tanto aplicable para esta investigación con respecto a la variable incentivos no monetarios; para la variable desempeño laboral se obtuvo el 0.8051 que representa el 80.51% de viabilidad que de acuerdo al rango de calificación es bueno y aplicable en esta investigación.

Análisis de Fiabilidad Variable Incentivos No Monetarios

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0,8645	11

Nota: La tabla muestra el número de ítems validados y el resultado de Alfa de Cronbach de la variable independiente.

De acuerdo a la Tabla 3 el alfa obtenida es 0,8645 lo que muestra que existe una confiabilidad buena en la variable incentivos no monetarios.

Análisis de Fiabilidad Variable Desempeño laboral

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0,8051	18

Nota: La tabla muestra el número de ítems validados y el resultado de Alfa de Cronbach de la variable dependiente.

De acuerdo a la Tabla 4 el alfa obtenida es 0,8051 lo que muestra que existe una confiabilidad buena en la variable desempeño laboral.

Análisis de Fiabilidad Variables Incentivos no Monetarios y Desempeño Laboral

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0,8409	29

Nota: La tabla muestra el número de ítems validados y el resultado de Alfa de Cronbach de las variables en estudio.

De acuerdo a la Tabla 5 el alfa obtenida es 0,8409 lo que muestra que existe una confiabilidad buena en las variables incentivos no monetarios y desempeño laboral.

Análisis Descriptivo

Análisis Univariado de Variable Independiente (Incentivos no Monetarios)

Tabla 6

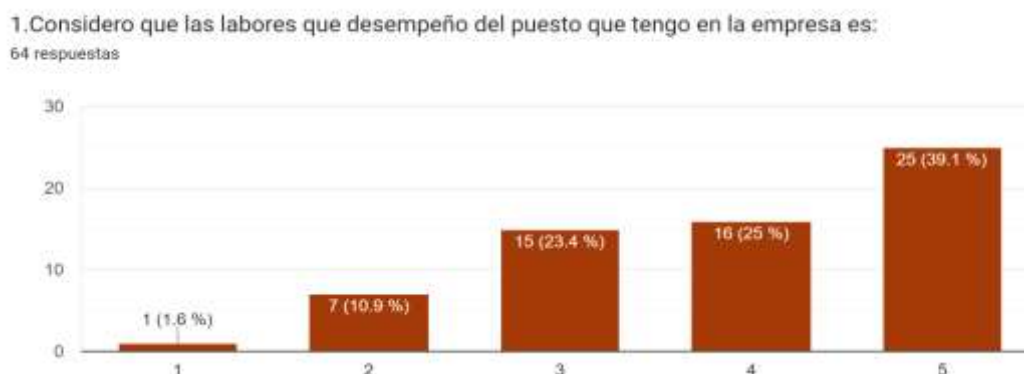
1. Considero que las labores que desempeño del puesto que tengo en la empresa es:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	1	1,6%	2%
Poco importante	7	10,9%	13%
Neutral	15	23,4%	36%
Importante	16	25,0%	61%
Muy importante	25	39,1%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 1 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 4

Considero que las labores que desempeño del puesto que tengo en la empresa es



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 1 del cuestionario de la variable independiente.

Según la Tabla 6, el 39.1% de los operadores considera muy importante las labores que desempeña en su puesto en la empresa, y el 25 % lo considera importante, es decir que las respuestas en sentido positivo llegan a un 64,1%, mientras que el 12,5% de los colaboradores responden a no es importante y poco importante las labores que desempeñan en su puesto de trabajo. Para visualización gráfica revisar Figura 4.

Tabla 7

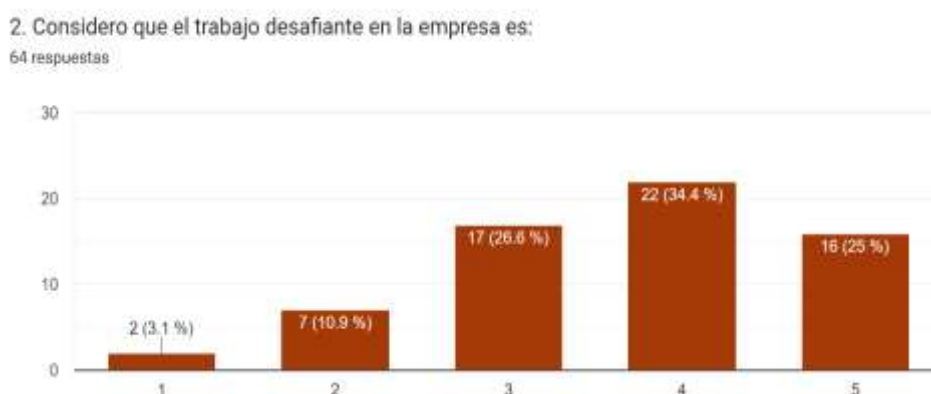
2. Considero que el trabajo desafiante en la empresa es:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	2	3,1%	3%
Poco importante	7	10,9%	14%
Neutral	17	26,6%	41%
Importante	22	34,4%	75%
Muy importante	16	25,0%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 2 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 5

Considero que el trabajo desafiante en la empresa



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 2 del cuestionario de la variable independiente.

De acuerdo a la tabla 7, las respuestas que consideran que el trabajo es desafiante en la empresa llegan a un 59,4%, mientras que las respuestas en sentido negativo alcanzaron un 14,1%; además existe un porcentaje del 26,6% que considera neutral el desafío en su trabajo. En la Figura 5 se visualiza gráficamente estos resultados.

Tabla 8

3. Considero el ambiente de trabajo para seguir en mi trabajo:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	2	3,1%	3%
Poco importante	3	4,7%	8%
Neutral	21	32,8%	41%
Importante	20	31,3%	72%
Muy importante	18	28,1%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 3 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 6

Considero el ambiente de trabajo para seguir en mi trabajo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 3 del cuestionario de la variable independiente.

La Tabla 8 muestra que el 59,4% de los operadores considera muy importante e importante el ambiente de trabajo para continuar en la empresa, el 32,8% tiene un criterio neutral sobre el ambiente de trabajo para seguir en la empresa; y un mínimo porcentaje de 7,8% estiman como no es importante y poco importante el ambiente de trabajo. En la Figura 6 se observan gráficamente los resultados obtenidos.

Tabla 9

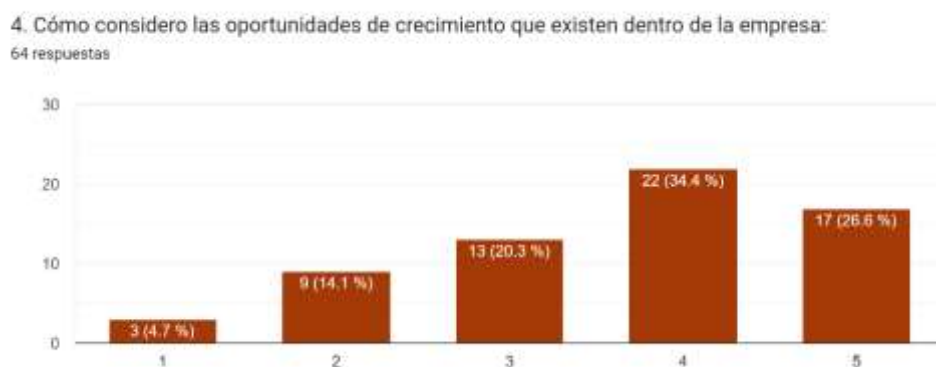
4. *Cómo considero las oportunidades de crecimiento que existen dentro de la empresa:*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	3	4,7%	5%
Poco importante	9	14,1%	19%
Neutral	13	20,3%	39%
Importante	22	34,4%	73%
Muy importante	17	26,6%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 4 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 7

Como considero las oportunidades de crecimiento que existe dentro de la empresa



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 4 del cuestionario de la variable independiente.

Según la Tabla 9, las respuestas que consideran como muy importante e importante, que existen oportunidades de crecimiento en la empresa llegan a un 61%, mientras que las respuestas en sentido negativo alcanzaron un 18,8%; además existe un porcentaje del 20,3% que considera neutral las oportunidades de crecimiento en la empresa. Ver resultados en la Figura 7.

Tabla 10

5. El reconocimiento que se le otorga a las personas por sus logros y resultados en la empresa, lo considero:

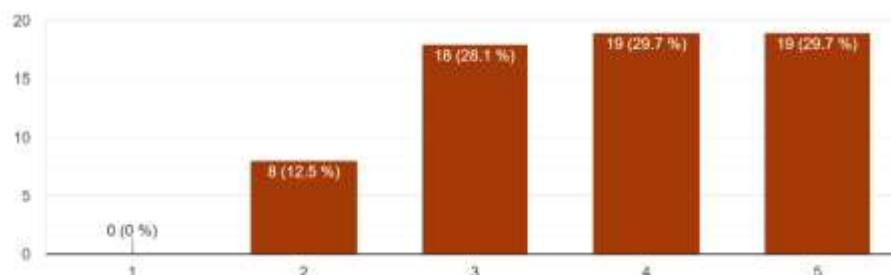
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	0	0,0%	0%
Poco importante	8	12,5%	13%
Neutral	18	28,1%	41%
Importante	19	29,7%	70%
Muy importante	19	29,7%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 5 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 8

El reconocimiento que se le otorga a las personas por sus logros y resultados en la empresa

5. El reconocimiento que se le otorga a las personas por sus logros y resultados en la empresa, lo considero:
64 respuestas



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 5 del cuestionario de la variable independiente.

De acuerdo a la Tabla 10, el 59,4% de los operadores considera muy importante e importante el reconocimiento que se le otorga a las personas por sus logros y resultados en la empresa, el 29,7% tiene un criterio neutral sobre el reconocimiento que se le otorga a las personas por sus logros y resultados; y un porcentaje de 12,5% estima como poco importante el reconocimiento de logros. Visualizar resultados en la Figura 8.

Tabla 11

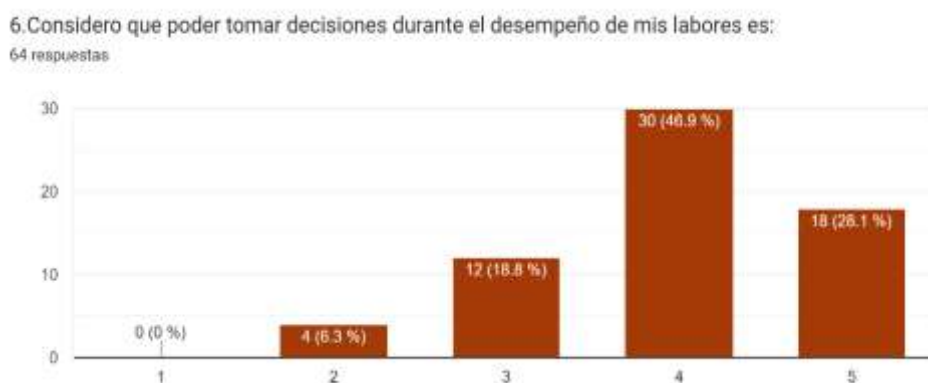
6. Considero que poder tomar decisiones durante el desempeño de mis labores es:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	0	0,0%	0%
Poco importante	4	6,3%	6%
Neutral	12	18,8%	25%
Importante	30	46,9%	72%
Muy importante	18	28,1%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 6 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 9

Considero que poder tomar decisiones durante el desempeño de mis labores



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 6 del cuestionario de la variable independiente.

En la Tabla 11, las respuestas que consideran como muy importante e importante el tomar decisiones durante el desempeño de sus labores es de 75% , mientras que el 6,3% considera poco importante la toma de decisiones en sus labores; además existe un porcentaje del 18,8% que considera neutral la toma de decisiones en su puesto de trabajo. Estos resultados se visualizan de manera gráfica en la Figura 9.

Tabla 12

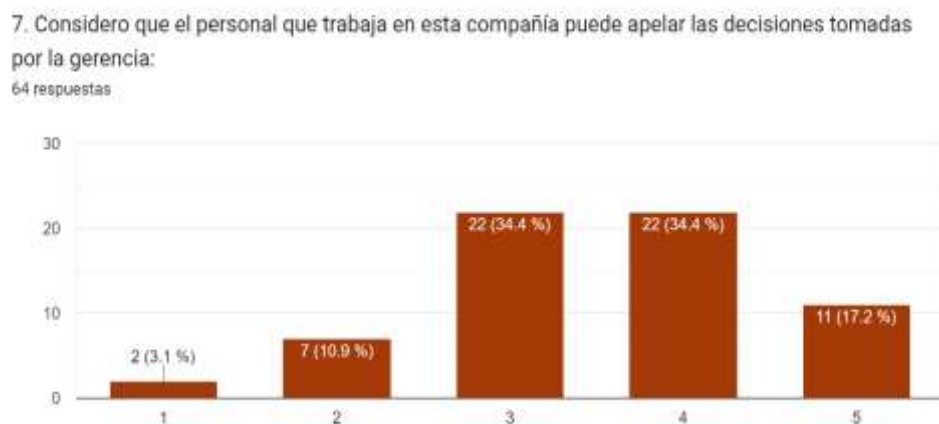
7. Considero que el personal que trabaja en esta compañía puede apelar las decisiones tomadas por la gerencia:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	2	3,1%	3%
Poco importante	7	10,9%	14%
Neutral	22	34,4%	48%
Importante	22	34,4%	83%
Muy importante	11	17,2%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 7 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 10

Considero que el personal que trabaja en esta compañía puede apelar las decisiones tomadas por la gerencia



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 7 del cuestionario de la variable independiente.

De acuerdo a la Tabla 12, el 51,6% de los operadores considera muy importante e importante poder apelar las decisiones tomadas por la gerencia, el 34,4% tiene un criterio neutral sobre poder apelar las decisiones de la gerencia; y un porcentaje de 14% estima como no es importante y poco importante el poder apelar las decisiones gerenciales. Visualizar resultados en la Figura 10.

Tabla 13

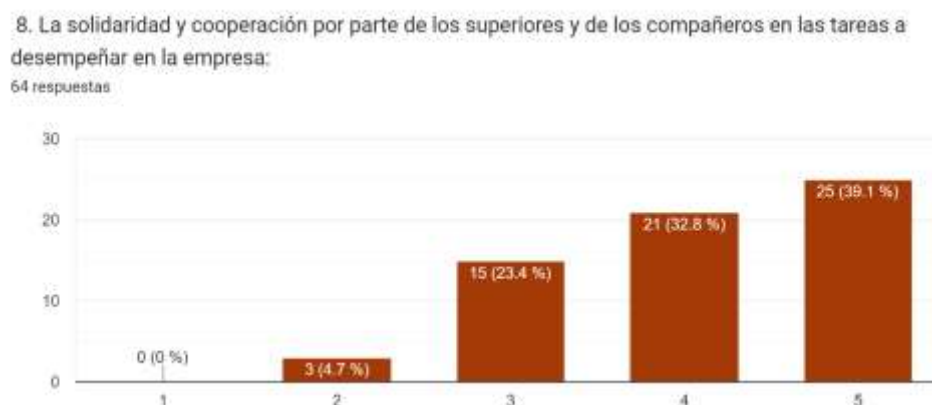
8. La solidaridad y cooperación por parte de los superiores y de los compañeros en las tareas a desempeñar en la empresa:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	0	0,0%	0%
Poco importante	3	4,7%	5%
Neutral	15	23,4%	28%
Importante	21	32,8%	61%
Muy importante	25	39,1%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 8 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 11

La solidaridad y cooperación por parte de los superiores y de los compañeros en las tareas a desempeñar en la empresa



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 8 del cuestionario de la variable independiente.

La Tabla 13 muestra que las respuestas que consideran como muy importante e importante la solidaridad y cooperación por parte de los superiores y de los compañeros en las tareas a desempeñar en la empresa es de 71,9%, mientras que el 4,7% considera poco importante; además existe un porcentaje del 23,4% que considera neutral la solidaridad y cooperación en sus tareas. Estos resultados se visualizan de manera gráfica en la Figura 11.

Tabla 14

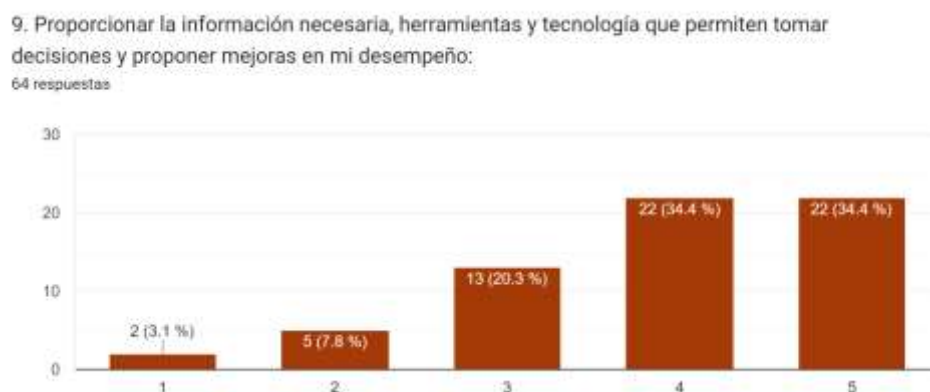
9. Proporcionar la información necesaria, herramientas y tecnología que permiten tomar decisiones y proponer mejoras en mi desempeño:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	2	3,1%	3%
Poco importante	5	7,8%	11%
Neutral	13	20,3%	31%
Importante	22	34,4%	66%
Muy importante	22	34,4%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 9 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 12

Proporcionar la información necesaria, herramientas y tecnología que permiten tomar decisiones y proponer mejoras en mi desempeño



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 9 del cuestionario de la variable independiente.

De acuerdo a la Tabla 14, el 68,8% de los operadores considera muy importante e importante contar con la información necesaria, herramientas y tecnología que permiten tomar decisiones y proponer mejoras en su desempeño, el 20,3% tiene un criterio neutral; y un porcentaje de 10,9% estima como no es importante y poco importante la información, herramientas y tecnología. Ver Figura 12 la gráfica de estos resultados.

Tabla 15

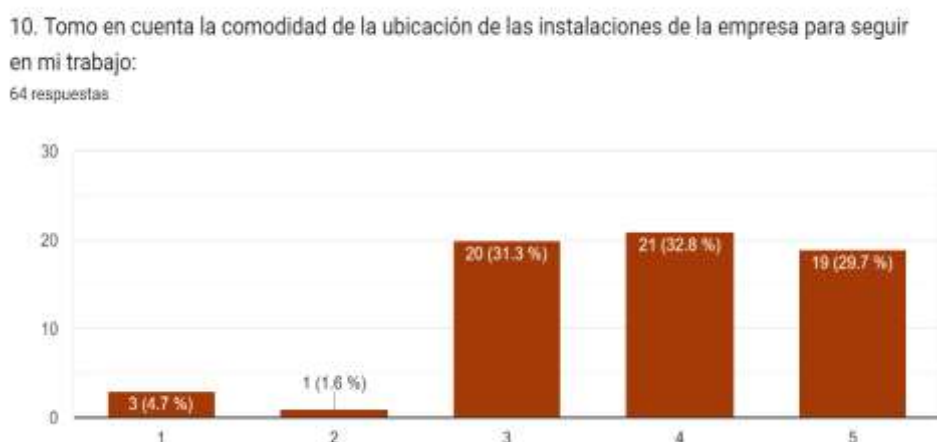
10. Tomo en cuenta la comodidad de la ubicación de las instalaciones de la empresa para seguir en mi trabajo:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	3	4,7%	5%
Poco importante	1	1,6%	6%
Neutral	20	31,3%	38%
Importante	21	32,8%	70%
Muy importante	19	29,7%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 10 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 13

Tomo en cuenta la comodidad de la ubicación de las instalaciones de la empresa para seguir en mi trabajo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 10 del cuestionario de la variable independiente.

En la Tabla 15, las respuestas que consideran como muy importante e importante la comodidad de la ubicación de las instalaciones de la empresa para seguir en su trabajo es de 62,5%, mientras que el 31,3% considera neutral la ubicación geográfica de la empresa; además existe un mínimo porcentaje del 6,3% que considera no importante y poco importante la ubicación geográfica de la empresa. Ver resultados en la Figura 13.

Tabla 16

11. Tomo en cuenta los días festivos y vacaciones que otorga la empresa para seguir laborando en ella:

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	7	10,9%	11%
Poco importante	3	4,7%	16%
Neutral	14	21,9%	38%
Importante	19	29,7%	67%
Muy importante	21	32,8%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 11 del cuestionario de la variable independiente.

Figura 14

Tomo en cuenta los días festivos y vacaciones que otorga la empresa para seguir laborando en ella



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 11 del cuestionario de la variable independiente.

De acuerdo a la Tabla 16, el 62,5% de los operadores considera muy importante e importante los días festivos y vacaciones que otorga la empresa para seguir laborando, el 21,9% tiene un criterio neutral; y un porcentaje de 15,6% estima como no es importante y poco importante los días festivos y vacaciones. Ver gráfico de los resultados en la Figura 14.

Tabla 17

Promedio de respuestas de encuestas a colaboradores en relación a la variable independiente

Incentivos no Monetarios

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No es importante	2	3,1%	3,1%
Poco importante	5,18181818	8,1%	11,2%
Neutral	16,3636364	25,6%	36,8%
Importante	21,2727273	33,2%	70,0%
Muy importante	19,1818182	30,0%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de las 11 pregunta del cuestionario de la variable independiente.

En la Tabla 17 se presenta el promedio resultado de las 64 encuestas aplicadas a los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil, en relación a la variable independiente sobre la valoración que dan a los incentivos no monetarios que poseen, se puede expresar que un 63,2% de las respuestas son en sentido positivo con respuestas de importante y muy importante a las diferentes preguntas, un 11,2% en sentido negativo con respuestas de no es importante y poco importante en las diferentes preguntas y un 25,6% tiene un criterio neutral sobre los incentivos no monetarios.

Análisis Univariado de Variable Dependiente (Desempeño Laboral)

Tabla 18

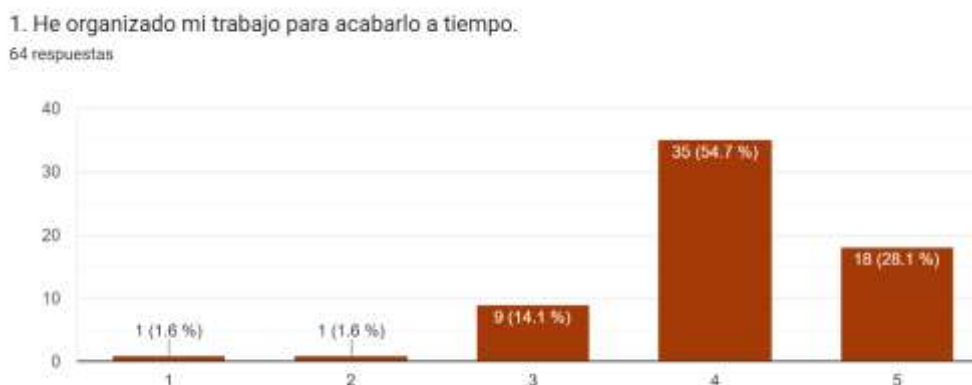
1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	1	1,6%	2%
Algunas veces	1	1,6%	3%
Regularmente	9	14,1%	17%
A menudo	35	54,7%	72%
Siempre	18	28,1%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 1 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 15

He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 1 del cuestionario de la variable dependiente.

En la Tabla 18 se muestra que en la afirmación “He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 82,8%; un 14,1% lo realiza regularmente, mientras que se observa tendencia negativa en un 3,2% de respuestas. Ver gráfico en la Figura 15.

Tabla 19

2. He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0	0,0%	0%
Algunas veces	1	1,6%	2%
Regularmente	11	17,2%	19%
A menudo	30	46,9%	66%
Siempre	22	34,4%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 2 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 16

He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 2 del cuestionario de la variable dependiente.

Según la Tabla 19, en la afirmación “He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo” el 81,3% de respuestas por parte de los operadores tiene tendencia positiva, el 17,2% de respuestas toma en cuenta regularmente los resultados a lograr en su trabajo, y un mínimo margen de 1,6% presenta una tendencia negativa. Ver gráfico en la Figura 16.

Tabla 20

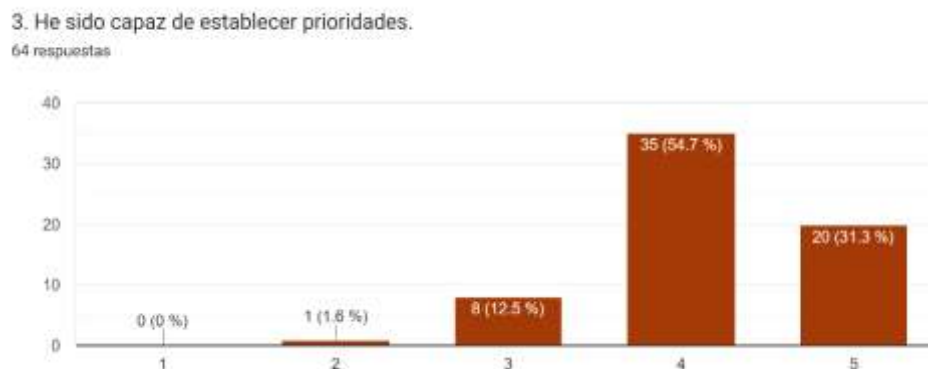
3. He sido capaz de establecer prioridades.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0	0,0%	0%
Algunas veces	1	1,6%	2%
Regularmente	8	12,5%	14%
A menudo	35	54,7%	69%
Siempre	20	31,3%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 3 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 17

He sido capaz de establecer prioridades



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 3 del cuestionario de la variable dependiente.

De acuerdo a la Tabla 20, en la afirmación “He sido capaz de establecer prioridades” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 86%; un 12,5% lo realiza regularmente, mientras que se observa tendencia negativa en un 1,6% de las respuestas. Visualizar gráficamente en la Figura 17.

Tabla 21

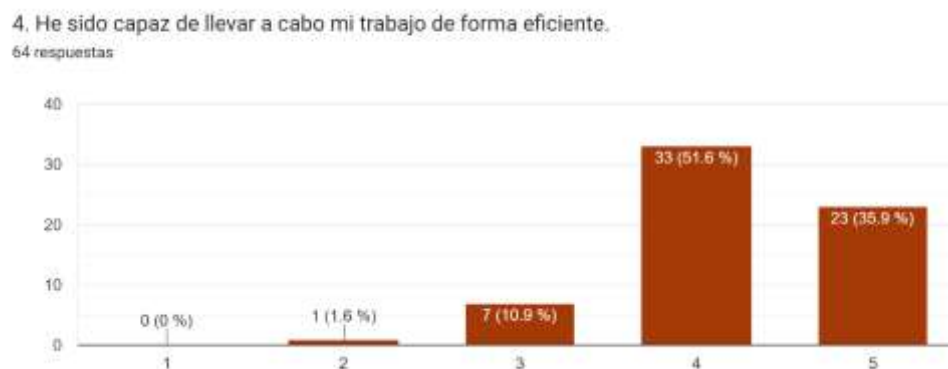
4. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0	0,0%	0%
Algunas veces	1	1,6%	2%
Regularmente	7	10,9%	13%
A menudo	33	51,6%	64%
Siempre	23	35,9%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 4 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 18

He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 4 del cuestionario de la variable dependiente.

En la Tabla 21, en la afirmación “He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente” el 87,5% de respuestas por parte de los operadores tiene tendencia positiva, el 10,9% de respuestas considera de manera regular que ha sido capaz de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente, y un mínimo margen de 1,6% presenta una tendencia negativa. Visualizar gráficamente en la Figura 18.

Tabla 22

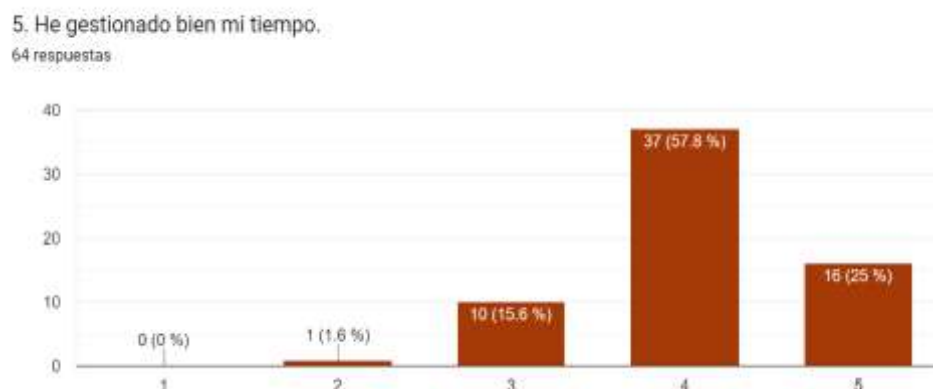
5. He gestionado bien mi tiempo.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0	0,0%	0%
Algunas veces	1	1,6%	2%
Regularmente	10	15,6%	17%
A menudo	37	57,8%	75%
Siempre	16	25,0%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 5 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 19

He gestionado bien mi tiempo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 5 del cuestionario de la variable dependiente.

Según la Tabla 22, en la afirmación “He gestionado bien mi tiempo” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 82,8%; un 15,5% gestiona su tiempo regularmente, mientras que se observa tendencia negativa en un 1,6% de respuestas. Observar los resultados gráficamente en la Figura 19.

Tabla 23

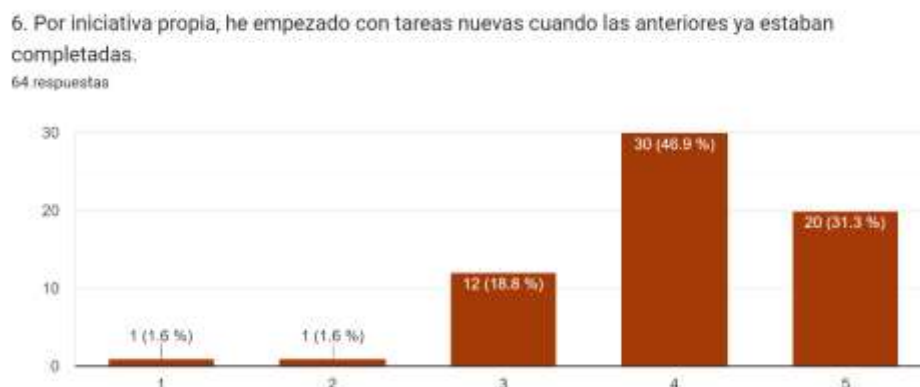
6. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	1	1,6%	2%
Algunas veces	1	1,6%	3%
Regularmente	12	18,8%	22%
A menudo	30	46,9%	69%
Siempre	20	31,3%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 6 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 20

Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 6 del cuestionario de la variable dependiente.

De acuerdo a la Tabla 23, el 78,1% de respuestas por parte de los operadores tiene tendencia positiva ya que por iniciativa propia empiezan con nuevas tareas cuando las anteriores ya están completadas, el 18,8% de respuestas considera que lo realiza de manera regular, y un margen de 3,1% presenta una tendencia negativa. Observar los resultados gráficamente en la Figura 20.

Tabla 24

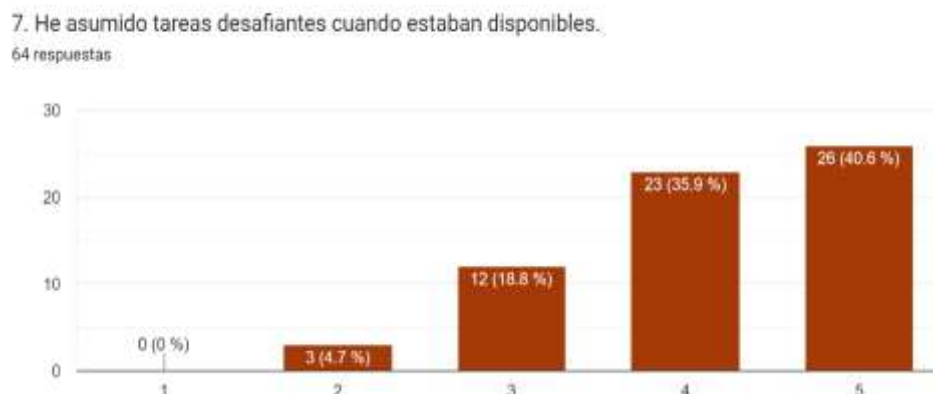
7. He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0	0,0%	0%
Algunas veces	3	4,7%	5%
Regularmente	12	18,8%	23%
A menudo	23	35,9%	59%
Siempre	26	40,6%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 7 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 21

He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 7 del cuestionario de la variable dependiente.

De acuerdo a la Tabla 24, en la afirmación “He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 76,6%; un 18,8% lo asume regularmente, mientras que se observa tendencia negativa en un 4,7% de respuestas. Ver gráfico en la Tabla 21.

Tabla 25

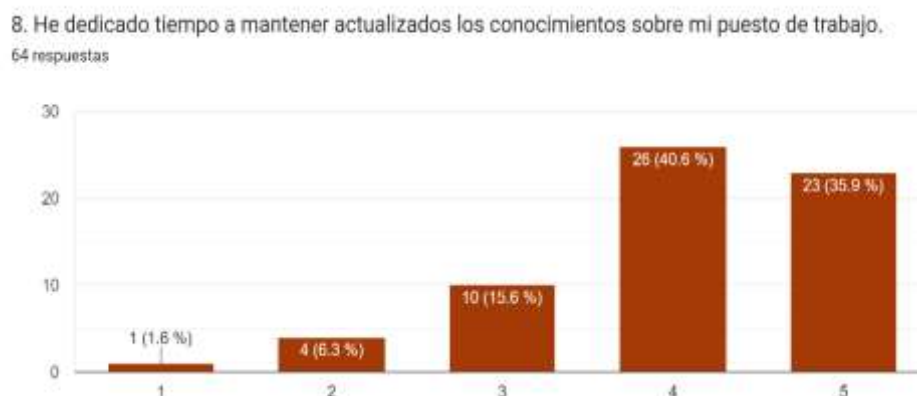
8. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	1	1,6%	2%
Algunas veces	4	6,3%	8%
Regularmente	10	15,6%	23%
A menudo	26	40,6%	64%
Siempre	23	35,9%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 8 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 22

He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 8 del cuestionario de la variable dependiente.

Según la Tabla 25, el 76,5% de respuestas por parte de los operadores tiene tendencia positiva ya que dedican tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre su puesto de trabajo, el 15,6% de respuestas considera que lo realiza de manera regular, y un margen de 7,8% presenta una tendencia negativa. Ver resultado gráfico en Figura 22.

Tabla 26

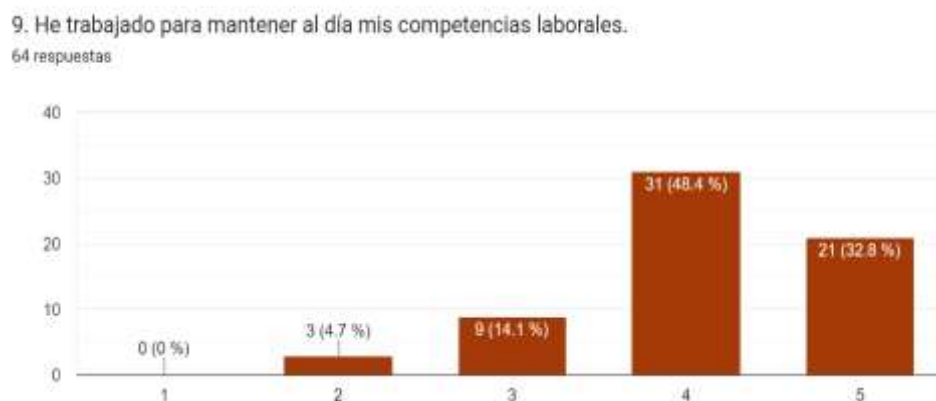
9. He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0	0,0%	0%
Algunas veces	3	4,7%	5%
Regularmente	9	14,1%	19%
A menudo	31	48,4%	67%
Siempre	21	32,8%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 9 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 23

He trabajado para mantener al día mis competencias laborales



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 9 del cuestionario de la variable dependiente.

En la Tabla 26, en la afirmación “He trabajado para mantener al día mis competencias laborales” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 81,2%; un 14,1% lo realiza regularmente, mientras que se observa tendencia negativa en un 4,7% de respuestas. Observar los resultados gráficamente en la Figura 23.

Tabla 27

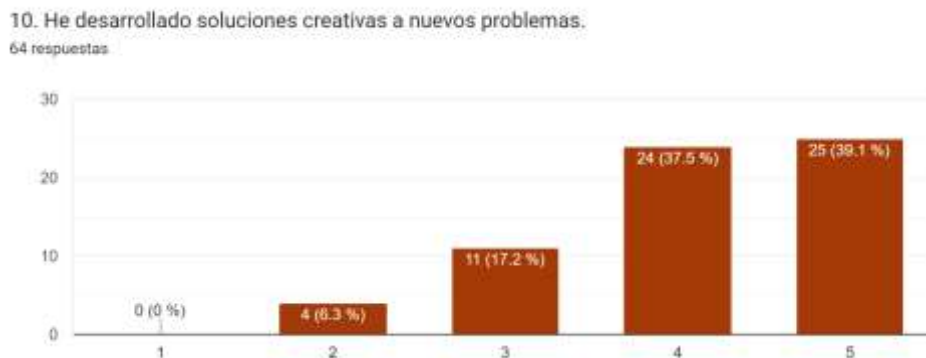
10. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0	0,0%	0%
Algunas veces	4	6,3%	6%
Regularmente	11	17,2%	23%
A menudo	24	37,5%	61%
Siempre	25	39,1%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 10 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 24

He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 10 del cuestionario de la variable dependiente.

De acuerdo la Tabla 27, en la afirmación “He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 76,6%; un 17,2% lo realiza regularmente, mientras que se observa tendencia negativa en un 6,3% de respuestas. Observar los resultados gráficamente en la Figura 24.

Tabla 28

11. He asumido responsabilidades adicionales.

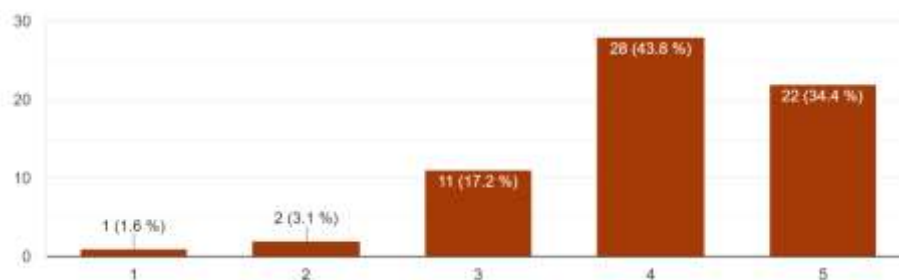
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	1	1,6%	2%
Algunas veces	2	3,1%	5%
Regularmente	11	17,2%	22%
A menudo	28	43,8%	66%
Siempre	22	34,4%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 11 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 25

He asumido responsabilidades adicionales

11. He asumido responsabilidades adicionales.
64 respuestas



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 11 del cuestionario de la variable dependiente.

Según la Tabla 28, en la afirmación “He asumido responsabilidades adicionales” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 78,2%; un 17,2% lo realiza regularmente, mientras que se observa tendencia negativa en un 3,1% de respuestas. Ver resultado gráfico en Figura 25.

Tabla 29

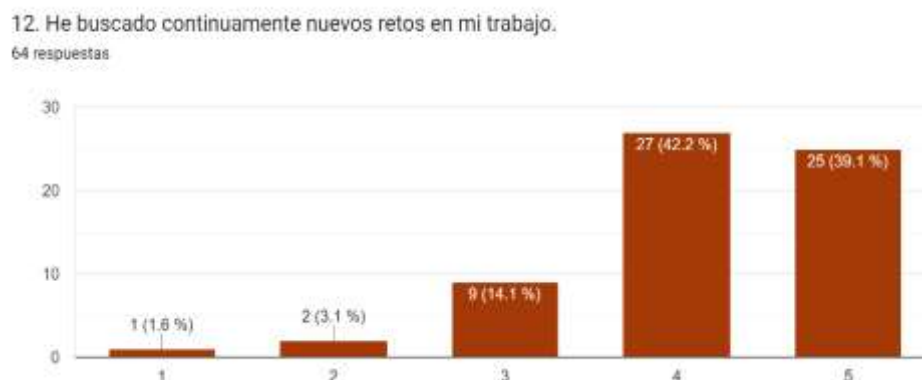
12. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	1	1,6%	2%
Algunas veces	2	3,1%	5%
Regularmente	9	14,1%	19%
A menudo	27	42,2%	61%
Siempre	25	39,1%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 12 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 26

He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 12 del cuestionario de la variable dependiente.

De acuerdo a la Tabla 29, en la afirmación “He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 81,3%; un 14,1% busca nuevos retos de manera regular, mientras que se observa tendencia negativa en un 4,7% de respuestas. Ver gráficamente el resultado en Figura 26.

Tabla 30

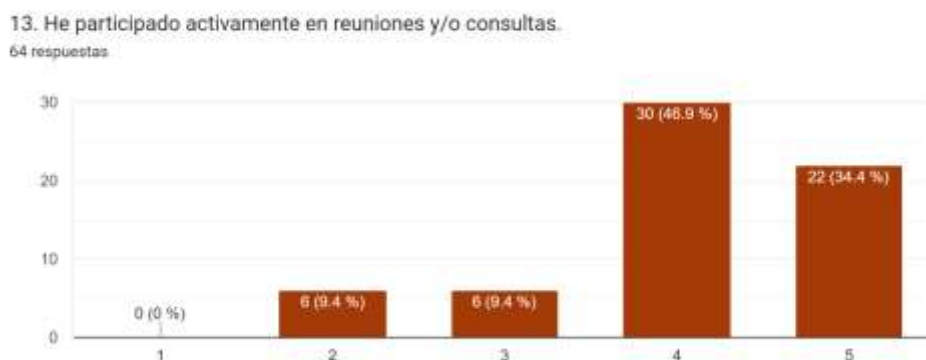
13. He participado activamente en reuniones y/o consultas.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0	0,0%	0%
Algunas veces	6	9,4%	9%
Regularmente	6	9,4%	19%
A menudo	30	46,9%	66%
Siempre	22	34,4%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 13 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 27

He participado activamente en reuniones y/o consultas



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 13 del cuestionario de la variable dependiente.

En la Tabla 30, en la afirmación “He participado activamente en reuniones y/o consultas” las respuestas dadas por los operadores reflejan una tendencia positiva en un 81,3%; un 9,4% participa regularmente, mientras que se observa tendencia negativa en un 9,4% de respuestas. En la Figura 27 se observa el resultado gráficamente.

Tabla 31

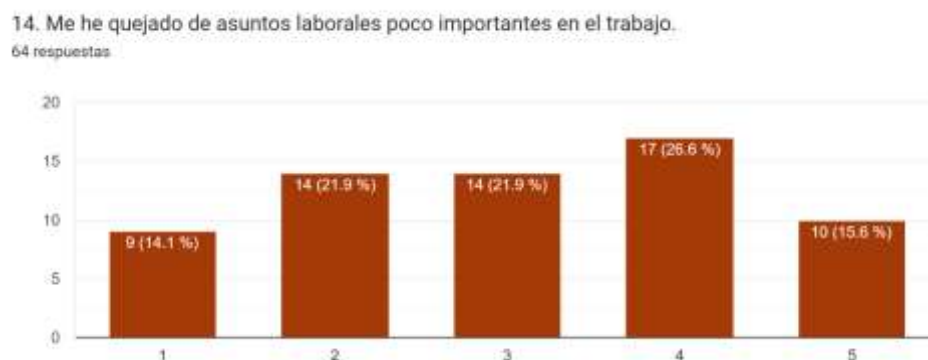
14. Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	9	14,1%	14%
Raramente	14	21,9%	36%
Algunas veces	14	21,9%	58%
Regularmente	17	26,6%	84%
A menudo	10	15,6%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 14 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 28

Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 14 del cuestionario de la variable dependiente.

Según la Tabla 28, el 36% de los operadores nunca y raramente se quejan de los asuntos laborales poco importantes, el 21,9% lo hace algunas veces; y un porcentaje de 42,2% lo hace regularmente y a menudo. En la Figura 28 se observa el resultado gráficamente.

Tabla 32

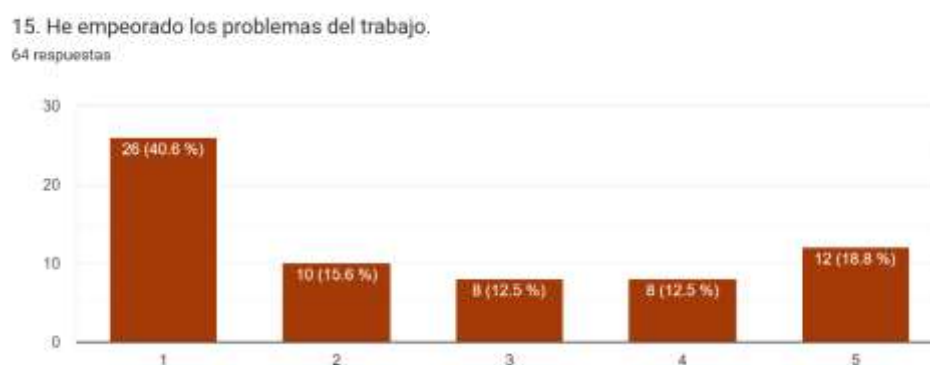
15. He empeorado los problemas del trabajo.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	26	40,6%	41%
Raramente	10	15,6%	56%
Algunas veces	8	12,5%	69%
Regularmente	8	12,5%	81%
A menudo	12	18,8%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 15 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 29

He empeorado los problemas del trabajo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 15 del cuestionario de la variable dependiente.

En la Tabla 32 se muestra que el 56,3% de los operadores nunca y raramente han empeorado los problemas del trabajo, el 12,5 % lo hace algunas veces; y un porcentaje de 31,3% lo hace regularmente y a menudo. Ver resultado gráfico en la Figura 29.

Tabla 33

16. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	15	23,4%	23%
Raramente	14	21,9%	45%
Algunas veces	12	18,8%	64%
Regularmente	14	21,9%	86%
A menudo	9	14,1%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 16 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 30

Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 16 del cuestionario de la variable dependiente.

Según la Tabla 33, el 45,3% de los operadores nunca y raramente se han centrado en los aspectos negativos del trabajo, el 18,8 % lo hace algunas veces; y un porcentaje de 35,9% lo hace regularmente y a menudo. Ver resultado gráfico en la Figura 30.

Tabla 34

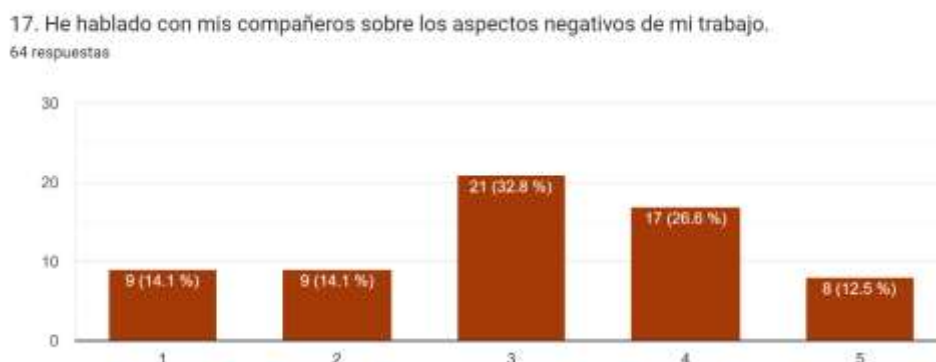
17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	9	14,1%	14%
Raramente	9	14,1%	28%
Algunas veces	21	32,8%	61%
Regularmente	17	26,6%	88%
A menudo	8	12,5%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 17 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 31

He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 17 del cuestionario de la variable dependiente.

La Tabla 34 muestra que el 28,1% de los operadores nunca y raramente han hablado con sus compañeros sobre aspectos negativos de su trabajo, el 32,8% lo hace algunas veces; y un porcentaje de 39,1% lo hace regularmente y a menudo. Observar gráfico de resultado en la Figura 31.

Tabla 35

18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.

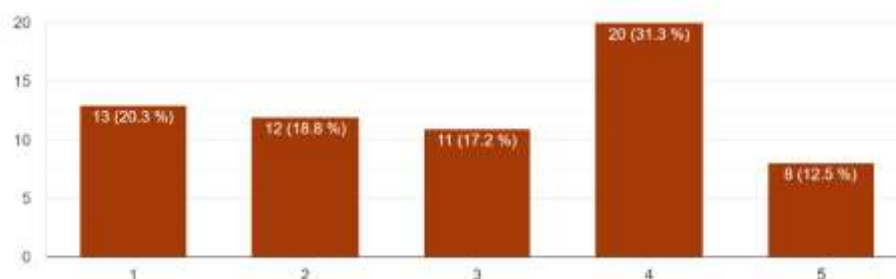
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	13	20,3%	20%
Raramente	12	18,8%	39%
Algunas veces	11	17,2%	56%
Regularmente	20	31,3%	88%
A menudo	8	12,5%	100%
TOTAL	64	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de la pregunta 18 del cuestionario de la variable dependiente.

Figura 32

He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo

18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.
64 respuestas



Nota: El gráfico muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas de la pregunta 18 del cuestionario de la variable dependiente.

De acuerdo a la Tabla 35, el 39,1% de los operadores nunca y raramente ha hablado con personas ajenas a su organización sobre aspectos negativos de su trabajo, el 17,2% lo hace algunas veces; y un porcentaje de 43,8% lo hace regularmente y a menudo. Observar gráfico de resultado en la Figura 32.

Tabla 36

Promedio de respuestas de encuestas a colaboradores en relación a la variable dependiente desempeño laboral.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Raramente	0,384615	0,6%	0,6%
Algunas veces	2,307692	3,6%	4,2%
Regularmente	9,615385	15,0%	19,2%
A menudo	29,923077	46,8%	66,0%
Siempre	21,769231	34,0%	100,0%
TOTAL	64,00	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de las preguntas 1 a la 14 del cuestionario de la variable dependiente.

En la Tabla 36 se presenta el promedio resultado de las 64 encuestas aplicadas a los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil, en relación a la variable dependiente de la investigación para medir el desempeño laboral se puede expresar que un 80,8% de las respuestas son en sentido positivo a menudo y siempre, ya que participan en reuniones, toma de decisiones, priorización de labores, gestión de su tiempo y nuevos retos, un 15% dieron un resultado de regularmente, en sentido negativo con respuestas de raramente y algunas veces con un porcentaje de 4,2%.

Tabla 37

Promedio de respuestas de encuestas a colaboradores en relación a la variable dependiente desempeño laboral

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	14,4000	22,5%	22,5%
Raramente	11,8000	18,4%	40,9%
Algunas veces	13,2000	20,6%	61,6%
Regularmente	15,2000	23,8%	85,3%
A menudo	9,4000	14,7%	100,0%
TOTAL	64,00	100%	

Nota: La tabla muestra la escala, frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de las respuestas obtenidas de las preguntas 15 a la 18 del cuestionario de la variable dependiente.

En la Tabla 37 se presenta el promedio resultado de las 64 encuestas aplicadas a los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil, en relación a la variable dependiente de la investigación para medir el desempeño laboral se puede expresar que un 40,9% de las respuestas son en sentido positivo nunca y raramente, ya que no se quejan en los problemas laborales y de la organización, un 20,6% lo hace regularmente, y un 38,4% se quejan de los problemas laborales y de la organización.

Tabla 38

Análisis correlacional

Variables	1. Incentivos No Monetarios	2. Desempeño Laboral
1. Incentivos No Monetarios	1,00	
2. Desempeño Laboral	0,22	1,00

Nota: La tabla muestra la correlación existente entre las variables independiente y dependiente.

La Tabla 38 presenta la correlación que existe entre las variables incentivos no monetarios y desempeño laboral que es del 22%. En el 22 % de los casos entre más incentivos no monetarios, más desempeño laboral habrá, porque es una correlación positiva.

Tabla 39

Relación

<i>P.VALUE</i>	<i>Nivel de significancia</i>
0,082640397	0,05
0,082640397	0,1

Nota: La tabla muestra el nivel de significancia existente entre las variables independiente y dependiente.

La Tabla 39 muestra el nivel de significancia al 0,05 y al 0,1. Para la presente investigación con un nivel de significancia de 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; sin embargo, con un nivel de significancia de 0.1 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, consecuentemente los incentivos no monetarios inciden en el desempeño laboral de los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil.

PROPUESTA

Objetivos General

Diseñar un plan para fortalecer el compromiso con la organización a fin de mejorar los resultados evidenciados en la encuesta de desempeño laboral de los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Elaborar un programa sobre la historia, trayectoria e importancia de la organización a nivel internacional, nacional y local.
- Elaborar un programa de reinducción de la planificación estratégica de la organización: misión, visión, objetivos, valores, metas corporativas y por dependencia.

Acciones de la Propuesta

Tabla 40

Acciones de la propuesta – Objetivo específico 1

OBJETIVO ESPECIFICO	Elaborar un programa sobre la historia, trayectoria e importancia de la organización a nivel internacional, nacional y local.
Estrategias	
1)	Las direcciones de comunicación y talento humano deben elaborar una presentación sobre la historia, trayectoria e importancia de la organización a nivel internacional, nacional y local.
2)	El cronograma de participación de los colaboradores y autorización de la Gerencia estará a cargo de talento humano.
3)	La socialización deber ser difundida por la dirección de comunicación.
4)	Los titulares de las direcciones de comunicación y talento humano deben realizar la exposición de los temas mencionados.

Nota: La tabla muestra el detalle de las estrategias propuestas para el objetivo específico 1.

Tabla 41*Presupuesto - Objetivo específico 1*

Descripción	Cantidad	RMU	Presupuesto
1) Personal: 1 Talento Humano y 1 de Comunicación, laborando 4 días	2	\$1.500,00	\$400,00
2) Personal: 1 Talento Humano, labora 1 día	1	\$1.500,00	\$50,00
3) Internet: Correo Electrónico (No tiene costo adicional)	0	\$0,00	\$0,00
4) Gastos para talleres de capacitación:			
• 64 operadores (2 grupos de 32 operadores, 8 horas por taller)	64	\$450,00	\$960,00
• Titulares: 1 Talento Humano, 1 Comunicación Social	2	\$6.000,00	\$800,00
• Pasajes y viáticos	2	\$363,00	\$726,00
• Sala de Conferencias (Disponibles en la empresa)	1	\$0,00	\$0,00
• Equipos Tecnológicos (Disponibles en la empresa, computador, proyector y micrófono)	1	\$0,00	\$0,00
• Mobiliario y mesas de trabajo (Disponibles en la empresa)	1	\$0,00	\$0,00
TOTAL:			\$2.936,00

Nota: La tabla muestra la descripción del presupuesto requerido para el objetivo específico 1.

Tabla 42*Acciones de la propuesta – Objetivo específico 2*

OBJETIVO ESPECIFICO	Elaborar un programa de reinducción de la planificación estratégica de la organización: misión, visión, objetivos, valores, metas corporativas y por dependencia.
Estrategias	
1)	La dirección de planificación debe elaborar el plan de reinducción de la planificación estratégica de la organización: misión, visión, objetivos, valores, metas corporativas y por dependencia.
2)	El cronograma de participación de los colaboradores y autorización de la Gerencia estará a cargo de talento humano.
3)	La socialización deber ser difundida por la dirección de comunicación
4)	El titular de la dirección de planificación debe realizar la exposición de los temas mencionados.

Nota: La tabla muestra el detalle de las estrategias propuestas para el objetivo específico 2.

Tabla 43*Presupuesto - Objetivo específico 2*

Descripción	Cantidad	RMU	Presupuesto
1) Personal: 1 Planificación, laborando 5 días	1	\$1.500,00	\$250,00
2) Personal: 1 Talento Humano, labora 1 día	1	\$1.500,00	\$50,00
3) Personal: 1 Comunicación Social (prepara contenido de socialización y lo remite por correo electrónico institucional), labora 1 día	1	\$1.500,00	\$50,00
5) Gastos para talleres de capacitación:			
• 64 operadores (2 grupos de 32 operadores, 8 horas por taller)	64	\$450,00	\$960,00
• Titulares: 1 Planificación, labora 2 días	1	\$3.500,00	\$233,33
• Pasajes y viáticos	1	\$363,00	\$363,00
• Sala de Conferencias (Disponibles en la empresa)	1	\$0,00	\$0,00
• Equipos Tecnológicos (Disponibles en la empresa, computador, proyector y micrófono)	1	\$0,00	\$0,00
• Mobiliario y mesas de trabajo (Disponibles en la empresa)	1	\$0,00	\$0,00
TOTAL:			\$1.906,33

Nota: La tabla muestra la descripción del presupuesto requerido para el objetivo específico 2.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión

- El 39,1% de la población tiene estudios secundarios completos, el 39,1% tiene estudios de tercer nivel, solo el 3,1% tiene un cuarto nivel de formación académica y el 3,2% tiene estudios de primaria u oficio.
- El 51,6% de los colaboradores son solteros, el 39,1% de los colaboradores son casados, el 7,8% de los colaboradores su estado civil es unión libre y el 1,6% es divorciado.
- El 73,4% de los colaboradores es de sexo masculino y el 26,6% de sexo femenino.
- Durante el desarrollo de la presente investigación se confirma que existe una leve incidencia de los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil.
- Dentro de los resultados de la encuesta en relación a la variable de incentivos no monetarios se observa un grupo representativo del 33,2% y del 30% que tiene respuesta de “importante” y “muy importante” con una tendencia positiva.
- Dentro de los resultados de la encuesta en relación a la variable de incentivos no monetarios se observa un grupo importante del 25,6% que tiene una respuesta “neutral”.
- Dentro de los resultados de la encuesta de la variable desempeño laboral en relación a la tarea y al contexto, se observa un grupo importante del 46,8% y del 34% que tienen respuesta de “a menudo” y “siempre” con una tendencia positiva.

- De los resultados de la encuesta de la variable desempeño laboral en relación al comportamiento contra productivo en el trabajo se observa un grupo importante del 23,8% y del 14,7% que tiene una respuesta de “regularmente” y “a menudo” en su orden, con una tendencia negativa.
- La correlación que existe entre las variables incentivos no monetarios y desempeño laboral es del 22%. En el 22 % de los casos entre más incentivos no monetarios, más desempeño laboral habrá, porque es una correlación positiva.
- Con un nivel de significancia de 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; sin embargo, con un nivel de significancia de 0.1 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, consecuentemente, los incentivos no monetarios inciden en el desempeño laboral de los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil.

Recomendaciones

- Las direcciones de comunicación y talento humano deben elaborar una presentación sobre la historia, trayectoria e importancia de la organización a nivel internacional, nacional y local, preparar el cronograma, socialización y exposición de los talleres para el personal de operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil, a fin de fortalecer el compromiso con la organización como lo indica la Tabla 40.
- La dirección de planificación debe elaborar el plan de reinducción sobre la planificación estratégica de la organización: misión, visión, objetivos, valores, metas corporativas y por dependencia, preparar el cronograma conjuntamente con la dirección de talento humano, socializarlo a través de la dirección de comunicación y realizar los talleres a los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil como lo indica la Tabla 42, para fortalecer el compromiso con el cumplimiento de las metas de la unidad y objetivos de la organización, debido a que los resultados de la encuesta de desempeño laboral arrojaron una media de 18,6% con respuestas en tendencia negativa.
- Incentivar a los colaboradores a que culminen sus estudios de secundaria, ya que el 3,2% tiene estudios de primaria u oficio.
- Trabajar en los aspectos negativos, quejas y comentarios de los colaboradores en relación a su trabajo, ya que se observa un porcentaje de respuestas con tendencia negativa llegando a un 38,4%. Se sugiere reuniones de trabajo de manera mensual para mejorar las relaciones interpersonales y exponer temas que inquietan al personal.
- Se recomienda utilizar este estudio con otras técnicas y en otros sectores.

- Se recomienda usar esta investigación en otros contextos.
- Considerar los incentivos no monetarios que los encuestados seleccionaron prioritarios, ya que, ofreciendo un reconocimiento conforme a la necesidad del trabajador, afianza su nivel de entrega en su labor y con la empresa, consecuentemente incrementa su empeño laboral.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación.
[http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilar, K & Ortiz, C, (2016). Análisis De Incentivos Laborales Y Su Influencia En El Desempeño De Los Empleados De La Empresa De Electrodomésticos Marcimex S.A. De La Ciudad De Milagro.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/analisis-de-incentivos-laborales-y-su-influencia-en-el-desempeño-de-los-empleados-de-la-empresa-de-electrodomesticos-marcimex-s.a.-de-la-ciudad-de.pdf>
- Alva, R. (2017). Propuesta De Plan De Incentivos Laborales Para Incrementar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Administrativos Del Hospital De Huaral Año 2015. Pimentel: Universidad Señor De Sipán. Obtenido De <Http://Renati.Sunedu.Gob.Pe/Handle/Sunedu/184583>
- Aranda Beltran Carolina. "Emotionalsalary: Psychosocial Variables, Emotionalexhaustion, Personal Accomplishment And Depersonalization, In Universityworkers In Jalisco, Mexico." *Iosr Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm)* 20.9 (2018): 27-31. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/vol20-issue9/version-6/e2009062731.pdf>
- Aviles, L. (2012). El clima organizacional y su relación con el desarrollo institucional en la institución educativa 1237 “Jorge Diomedes Giles Llanos” de ATE-VITARTE. Lima 2012. https://www.academia.edu/8504033/Proyecto_Doctorado_SIGIFREDO
- Carrera, X. (30 De Mayo De 2016). “*Influencia De Los Incentivos No Monetarios En El Desempeño De Los Empleados De Una Cadena De Farmacias De Las Ciudades De Quito, Guayaquil Y Cuenca En El Año 2015*”. Quito: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17560/1/66352_1.pdf
- Castro, C. J., & Vásquez, P. D. (2018). “Incentivos Laborales Y Su Relación Con El Desempeño De Los Trabajadores Del Hospital Essalud Iii De Chimbote - 2018.”. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28904/castro_cjrvasquez_pdy.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil). Satisfacción En El Trabajo... (Mecd.Gob.Es)
- Chillogallo, E. (2017). Incentivos No Monetarios Y Antecedentes De Su Efecto En La Satisfacción Laboral: Una Revisión Teórica. http://201.159.223.2/bitstream/123456789/1609/1/chillogallo_campuzano_evelin_elizabeth_mdth-p-2015.pdf
- Coello, J. (2020). “Equidad Laboral: Sistemas De Incentivos Por Resultados Para El Personal De La Cooperativa Nueva Huancavilca De La Provincia De Santa Elena”. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5921/1/upse-pt-2021-0004.pdf>
- Cueva, S. (2018). Estudio de la teoría de motivación de maclelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda BEMBOS de Javier Prado, 2018.https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4341/cueva_cs.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Dewar, L. (2017). “Incentivos Laborales Y Nivel De Desempeño De Los Trabajadores Operativos De La Empresa Compartamos Financiera S.A.-Agencia Puno 2016”. <https://docplayer.es/60879260-universidad-nacional-del-altiplano-facultad-de-ciencias-contables-y-administrativas-escuela-profesional-de-administracion.html>
- Díaz, A. B., López, D., Durán, H. A., Sánchez, J., & Tovar, J. T. (2020). Satisfacción Laboral Con Los Incentivos Concedidos Para Generar. Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2065/investigacion%20b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, H. (2017). “Implementación de incentivos no económicos para la mejora del desempeño laboral en el área de prevención de Saga Falabella 2016”. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9513/diazlinares_hedder.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dominguez, T. (2013). Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (estudio realizado en restaurantes casa museo de la zona 3 de Quezaltenango).[http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Dominguez Tito.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Dominguez_Tito.pdf)
- Escobedo, C & Quiñones, M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos -

- agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCobedo_Garcia_Quiñones_Florin_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, R. (2018). Incentivos Laborales Para Mejorar El Desempeño De Los Colaboradores De La Empresa Grupo Antena 9 S.A.C. - Huamachuco - 2017.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/11287/garciagraos_raul.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Gasparri, E. (2019). Motivación Laboral.
<https://medium.com/@ezequiel.gasparri/motivaci%C3%B3n-laboral-77ed898e11d3>
- Hernández S. R., Fernández C. C and Baptista L.P. (2003). Análisis de los factores que intervienen en la convivencia de los residentes de un Colegio Residencial.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf
- Hernández, S. (2003). Investigación Científica. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados?
<https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como-motiva-usted-a-sus-empleados.pdf>
- Huaire, E. (2019). Método de investigación. Material de clase.
<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Ibes, N. & Ríos, J. (2020). Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa SODIMAC Pucallpa, Ucayali, 2019”. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU_Administracion_2020_T_Ibes_Navarro-Pezo_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luque, J & Saravia, L. (2019). “Los Incentivos No Monetarios Y Su Influencia En La Motivación Laboral De La Organización”.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20667/tesis-de-grado.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Madero, G. S. (2019). Factores De La Teoría De Herzberg Y El Impacto De Los Incentivos En La Satisfacción De Los Trabajadores. *Acta Universitaria* 29, 2.

- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La Motivación En El Desempeño Laboral De Los Empleados De Los Hoteles En El Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad Y Sociedad* , 2.
- Marchant, H. (2012). Competencias y Evaluación del Desempeño: Factores de éxito/fracaso que han influido en las experiencias implementadas en servicios del Estado en Chile. file:///C:/Users/Administrador/Downloads/MGPOMarchant.pdf
- Méndez, J. (2018). Estudio de los Modelos de la Motivación. https://www.researchgate.net/profile/Roger-Mendez/publication/328916704_Modelos_de_Motivacion/links/5beb1deea6fdcc3a8dd4624e/Modelos-de-Motivacion.pdf
- Minchala, V (2022). “Incentivos Laborales Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal De Los Gad’s Municipales”. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35351/1/145%20gth.pdf>
- Mujica, R. R., & Guzmán, M. A. (2021). El Sistema De Incentivos Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal De La Empresa Real Plaza Cusco - 2019. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/iv_fce_3_08_ti_mujica_guzman_2021.pdf
- Nahuamel, G. (2018). Incentivos no económicos y el desempeño laboral de los trabajadores de limpieza de la Empresa SILSA, destacados en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial Cusco en el año 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33388/nahuamel_dg.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Ninamango, R. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, Área de Gestión de Educación Básica Alternativa y Técnico Productivo, Ugel 03. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41341/Ninamango_BRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La-Teoria-de-Earley-y,concientizacion-y-evaluacion-de-las
- Palomino, M. Z. (2018). Incentivos Laborales Y Desempeño Profesional De Los Trabajadores Del Servicio De Administración Tributaria De Huamanga. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomino_m_z.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Palomino, Z (2018). "Incentivos Laborales Y Desempeño Profesional De Los Trabajadores Del Servicio De Administración Tributaria De Huamanga 2018". https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomino_mz.pdf?sequence=1
- Pérez, A. (2020). Sistema de incentivos y salario emocional. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8991/sistema_per_eztacanga_ana.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Pérez, N. (2015). Motivación laboral: factores más relevantes. (PDF) Facultad de Economía y Empresa motivación laboral: factores más relevantes Nerea Pérez Guardado | francisco mogollon - Academia.edu
- Questionpro, (2022). ¿Qué es SPSS? <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html>
- Quintanilla, T. (2021). Aplicación De Una Motivación No Monetaria Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Tecning S.A.C. Obtenido. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8686/4/iv_fce_308_ti_quintanilla_mar_2021.pdf
- Quispe, E. M., & Laura, E. J. (2019). Incentivos Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De La Empresa "Homet". Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2872/efrain_trabajo_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. <file:///C:/Users/ANALOZA/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
- Revilla, P. (2017). "Incentivos Laborales Y Su Relación Con La Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, Año 2017". https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26575/revilla_yp.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Rolin, D. C. (2020). Los Incentivos Y El Desempeño Laboral Del Personal En El Área De Factoría En La Empresa Prestadora De Servicios Pecuarios Psp Sac, 2018. <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/isb/article/view/16/24>
- Rodriguez, F. (2019). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. https://www.academia.edu/42690380/Universidad_privada_antenor_orrego_facultad_de_ciencias_economicas-escuela_profesional_de_administración_económicas-gestión-de-recursos-humanos-y-el-desempeño-laboral-linea-de-

Investigacion_Recursos_humanos_Autor

- Sánchez, C. (2020). *Análisis De Los Incentivos Laborales En La Empresa De Confecciones "Sánchez" De La Ciudad De Chiclayo 2019*. Pimentel – Perú: Universidad Señor De Sipán.
- Terán, L. (2017). Trabajo De Investigación: Salario Emocional Y Su Relación Con El Rendimiento Laboral. Obtenido De Trabajo De Investigación: Salario Emocional Y Su Relación Con El Rendimiento Laboral. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/ucsp/15473/2/Tercon_Ruelas_jua_tra.pdf
- Turienzo, R. (2016). *El Pequeño Libro de la Motivación*. Alienta Edicitorial. https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_El_pequeno_libro_de_la_motivacion.pdf
- Urtecho, Kathia. (2008) Sistema de Incentivos No Económicos para los Trabajadores del BBVA Banco Continental Agencia Pizarro 620 de la Localidad de Trujillo (tesis de pre grado). https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9513/diazlinares_hedder.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vazquez, S. (2014). Library employee motivation through expectancy theory. <http://eprints.rclis.org/25114/1/La-motivacion-de-los-empleados-en-bibliotecas-a-traves-de-la-teoria-de-las-expectativas.pdf>
- Vega, D. M. (2017). "Incentivos Laborales Y Nivel De Desempeño De Los Trabajadores Operativos De La Empresa Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016". Universidad Nacional Del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/4783/laura_vega_dewar_magdiel.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Zúñiga, K. (2016). "Diseño De Un Plan De Incentivos No Económicos Para El Logro De La Eficiencia Empresarial" [123456789/3277/diseño-de-un-plan-de-incentivos-no-economicos-para-el-logro-de-la-eficiencia-empresarial.pdf?sequence=4&isallowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/4783/diseño-de-un-plan-de-incentivos-no-economicos-para-el-logro-de-la-eficiencia-empresarial.pdf?sequence=4&isallowed=y)

APÉNDICE A

Autorización para uso de herramienta Incentivos No Monetarios

31/10/22, 17:57 Correo: Ana Gabriela Loza Cedeño - Outlook

Re: Autorización aplicación de cuestionario Tabla 3. Datos descriptivos de los tipos de incentivos

Sergio Manuel Madero Gómez <smadero@tec.mx>
Lun 31/10/2022 10:55

Para: Ana Gabriela Loza Cedeño <ana.loza@cu.ucsg.edu.ec>

Hola Ana Gabriela,
Recibe mis saludos, espero te encuentres bien

Que bueno que estas realizando tus estudios de posgrado enfocados en los procesos de la gestión del talento.
En respuesta a tu mensaje te comento que puedes utilizar esa información para apoyar tu propuesta o trabajo de tesis. Así mismo si necesitas algo más estoy a las ordenes.

Saludos y seguimos en comunicación

Sergio Madero Gómez
Departamento de Gestión y Liderazgo
Región Monterrey, México
Tecnológico de Monterrey
Escuela de Negocios

From: Ana Gabriela Loza Cedeño <ana.loza@cu.ucsg.edu.ec>
Sent: Monday, October 31, 2022 9:27 AM
To: Sergio Manuel Madero Gómez <smadero@tec.mx>
Subject: Rv: Autorización aplicación de cuestionario Tabla 3. Datos descriptivos de los tipos de incentivos

Buenas tardes estimado Ph.D Sergio Manuel Madero Gómez:

Les saluda Ana Loza, de Ecuador, me encuentro realizando una maestría en Gestión de Talento Humano en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, y estoy en proceso de elaboración de tesis, cuyo título es "Incidencia de los incentivos no monetarios en el desempeño laboral".

En tal razón solicito su gentil autorización para el uso de la encuesta señalada en el asunto: Tabla 3. Datos descriptivos de los tipos de incentivos, utilizada en su artículo "Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores", publicado en la revista Acta Universitaria Multidisciplinary Scientific Journal, Vol. 29 (2019), Publicado diciembre 11, 2019.

Agradezco su valiosa atención.

Saludos Cordiales

Ana Loza C.
C.I: 0930557350

Nota: La figura muestra la autorización del Autor para uso de la herramienta, vía mail.

APÉNDICE B

Autorización para uso de herramienta Desempeño Laboral

De: Pedro José Ramos Villagrasa <pjramos@unizar.es>
Enviado: martes, 25 de octubre de 2022 5:41
Para: Guadalupe Anaida Loor Cedeño <guadalupe.loor@cu.ucsg.edu.ec>
Cc: Ana Gabriela Loza Cedeño <ana.loza@cu.ucsg.edu.ec>
Asunto: Re: Autorización aplicación de cuestionario "Escala de medición de desempeño laboral"

Buenos días, Guardalupe, es un placer saludarte.

El cuestionario IWPQ es libre para usos de investigación, solamente tienes que citar la fuente.

¡Suerte con vuestra investigación!

Un afectuoso saludo,
Pedro

El lun, 24 oct 2022 a las 22:54, Guadalupe Anaida Loor Cedeño
(<guadalupe.loor@cu.ucsg.edu.ec>) escribió:

Buenas tardes estimados docentes e investigadores:

Les saluda Guadalupe Loor, de Ecuador, me encuentro realizando una maestría en Gestión de Talento Humano en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, y estoy en proceso de elaboración de tesis, cuyo título es "Incidencia de los incentivos no monetarios en el desempeño laboral".

En tal razón solicito su gentil autorización para el uso de la encuesta señalada en el asunto: "Escala de medición de desempeño laboral", utilizada en su artículo "Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire", publicado en la revista Journal of Work and Organizational Psychology.

Agradezco su valiosa atención.

Saludos Cordiales

Guadalupe Loor C.

Nota: La figura muestra la autorización del Autor para uso de la herramienta, vía mail.

APÉNDICE C

Formato de encuesta de Incentivos no Monetarios y Desempeño Laboral

Encuesta incentivos no monetarios y desempeño laboral

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la incidencia de los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los colaboradores. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos. Por favor marque la opción que escoja.

 gabycede1002@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



*Obligatorio

Aspectos Demográficos

Sexo: *

- Masculino
- Femenino
- Otros

Edad: *

- 18 a 24 años
- 25 a 34 años
- 35 a 44 años
- 45 a 54 años
- 55 en adelante

Estado Civil: *

- Soltero/a
- Casado/a
- Unión Libre/a
- Divorciado/a
- Viudo/a

Hijos menores de edad: *

- Si
- No

Hijos con discapacidad: *

- Si
- No

Formación Académica *

- Primaria
- Secundaria
- Técnico
- Tecnólogo
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

Años de servicio en la empresa: *

- 0 - 2 años
- 3 - 5 años
- 6 - 10 años
- 11 años a más

Años e experiencia en el cargo: *

- 0 - 2 años
- 3 - 5 años
- 6 - 10 años
- 11 años a más

DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta una serie de enunciados que buscan medir el Desempeño Laboral de los colaboradores. Agradeceremos su opinión marcando la respuesta que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Por favor, considere la siguiente escala:

1- Raramente; 2 - Algunas veces; 3 - Regularmente; 4 - A menudo; 5 - Siempre

1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. He sido capaz de establecer prioridades: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. He gestionado bien mi tiempo: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya *
estaban completadas:

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. He trabajado para mantener al día mis competencias laborales: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. He asumido responsabilidades adicionales: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo: *

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. He participado activamente en reuniones y/o consultas: *

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Para continuar con las preguntas por favor considerar la siguiente escala :
1- Nunca ; 2 - Raramente ; 3 - Algunas veces ; 4 - Regularmente; 5 – A menudo

14. Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo: *

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

15. He empeorado los problemas del trabajo: *

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INCENTIVOS NO MONETARIOS

A continuación, se presenta una serie de enunciados que buscan medir los incentivos no monetarios. Agradeceremos su opinión marcando la respuesta que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Por favor, considere la siguiente escala:

1 - No es importante; 2 - Poco importante; 3 - Neutral; 4 - Importante; 5 - Muy importante

1. Considero que las labores que desempeño del puesto que tengo en la empresa * son:

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Considero que el trabajo desafiante en la empresa es: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Considero el ambiente de trabajo para seguir en mi trabajo es: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Cómo considero las oportunidades de crecimiento que existen dentro de la empresa: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. El reconocimiento que se le otorga a las personas por sus logros y resultados en la empresa, lo considero: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Considero que poder tomar decisiones durante el desempeño de mis labores es: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Considero que el personal que trabaja en esta compañía puede apelar las decisiones tomadas por la gerencia: *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. La solidaridad y cooperación por parte de los superiores y de los compañeros *
en las tareas a desempeñar en la empresa:

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Proporcionar la información necesaria, herramientas y tecnología que permiten *
tomar decisiones y proponer mejoras en mi desempeño:

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Tomo en cuenta la comodidad de la ubicación de las instalaciones de la *
empresa para seguir en mi trabajo:

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Tomo en cuenta los días festivos y vacaciones que otorga la empresa para *
seguir laborando en ella:

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>




DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

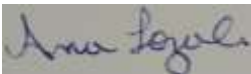
Nosotras, Loor Cedeño Guadalupe Anaida con C.C: # 0910569409 y Loza Cedeño Ana Gabriela con C.C: # 0930557350 autores del trabajo de titulación: La incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 26 de julio del 2023

f. 
Nombre: Loor Cedeño Guadalupe Anaida
C.C: 0910569409

f. 
Nombre: Loza Cedeño Ana Gabriela
C.C: 0930557350



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil.		
AUTOR(ES):	Loor Cedeño Guadalupe Anaida / Loza Cedeño Ana Gabriela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES):	Ing. Camacho Villagómez, Freddy Ronalde, Ph.D		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	26/07/2023	No. DE PÁGINAS:	92
ÁREAS TEMÁTICAS:	Incentivos laborales y desempeño laboral.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Incentivos No Monetarios, Desempeño Laboral, Incentivos Monetarios, Operadores.		
RESUMEN:	<p>En la actualidad, los aspectos monetarios de la compensación ya no son suficientes para motivar a los grupos de trabajo en las empresas, sino que se necesitan otros aspectos no monetarios como son el enriquecimiento en el puesto, las actividades que realiza, el ambiente de trabajo que se percibe. La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia que generan los incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los operadores logísticos de un Centro de Distribución de productos de consumo masivo de Guayaquil. El tipo de investigación utilizada es de enfoque cuantitativo, método deductivo, corte de tiempo transversal, con un alcance descriptivo de regresión lineal múltiple, diseño no experimental, la herramienta utilizada para la recolección de datos fue una encuesta conformada por 29 ítems, para el grado de fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach arrojando una confiabilidad de 84,09%, la cual se realizó directamente a una población de 64 colaboradores. La correlación que existe entre las variables incentivos no monetarios y desempeño laboral es del 22%, positiva, entre más incentivos no monetarios más desempeño laboral; con un nivel de significancia de 0.1 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, consecuentemente, se concluye que los incentivos no monetarios inciden en el desempeño laboral de los operadores logísticos que laboran en un Centro de Distribución de Productos de Consumo Masivo de Guayaquil.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0998975051 / 0983683598	E-mail: guadalupe.loor@cu.ucsg.edu.ec / ana.loza@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: +593-99 241 0481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			