



! POSGRADOS !

Maestría en **PSICOLOGÍA, MENCIÓN EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, CAMBIO E INNOVACIÓN**

RPC-SO-05-NO.156-2021

Opción de Titulación:

Artículos profesionales de alto nivel

Tema:

Relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en las pequeñas empresas del norte de QUITO.

Autor (es)

Andrea Nathaly Mejía Trujillo

Director:

Cindy Cristina Tamayo Barreno

QUITO-Ecuador
2023



Autor(es):



Andrea Nathaly Mejía Trujillo
Psicóloga

Candidata a Magister en Psicología con mención en Gestión del Talento Humano, Cambio en Innovación por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito.

nathalymejia@gmail.com

Dirigido por



Cinddy Cristina Tamayo Barreno
Psicóloga Clínica

Magíster en Gerencia Empresarial MBA Mención Gerencia de Recursos Humanos y Organización.

ctamayo@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos e investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2023 © Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO– ECUADOR – SUDAMÉRICA

ANDREA NATHALY MEJÍA TRUJILLO

RELACIÓN ENTRE LOS BENEFICIOS NO MONETARIOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL NORTE DE QUITO"

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, en especial a mi mamá Margarita Trujillo por todo su apoyo y porque no he conocido persona más fuerte que ella. A mi papá Humberto Mejía que está en el cielo, gracias por siempre creer que llegaría lejos. A mi esposo Bryan Vallejo y a mi hija Bianca Vallejo, que el tiempo invertido en esta maestría fue tiempo restado con ustedes, pero todo fue por darles el mejor ejemplo y querer superarme. A mi hermano Ricardo, porque es la calma y la tempestad al mismo tiempo.

También a Andrés, Carlita, Mathy, Amílcar, Isabel, Gaby, Ivan, Kathy y Danielito, por ser la mejor familia, se merecen que les dedique mi esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Al culminar mi proyecto de titulación agradezco a mis padres por su apoyo, a mi esposo e hija por su tiempo, a mi hermano por su paciencia, a mi tutora Cinddy Tamayo por su guía desde el pregrado, al docente Marcos Zumarraga por ser una fuente motivación para continuar con mis estudios brindándome su ayuda y la universidad por darme los mejores conocimientos.

Tabla de Contenido

1. Contenido	
Resumen.....	7
Abstract	8
1. Introducción	9
2. Determinación del Problema.....	10
3. Marco teórico referencial.....	15
3.1 Antecedentes de la investigación.....	15
3.1.1 Antecedentes internacionales.....	15
3.1.2 Antecedentes nacionales	16
3.2 Incentivos no monetarios.....	16
3.3 Ventajas de los beneficios no monetarios	17
3.4 Satisfacción laboral	17
3.5 Inicios de la satisfacción laboral.....	18
3.5.1 Factores que determinan la satisfacción laboral	18
3.5.2 Importancia de la satisfacción en el trabajo	19
3.5.3 Definición de términos básicos	19
4. Materiales y metodología.....	21
4.1 Tipo de intervención propuesta	21
4.2 Diseño de la intervención.....	22
4.3 Población y Muestra a intervenir	23
4.4 Instrumentos a utilizar en la intervención	24
4.5 Procedimiento de la intervención.....	26
5. Resultados y discusión.....	28
5.1 Análisis de resultados del instrumento 1 Variable: Beneficios no monetarios.....	28
5.2 Análisis de resultados del instrumento 2 Variable: Satisfacción laboral	37
5.3 Relación entre los índices de incentivos no monetarios y el índice global de satisfacción.....	40
5.4 Discusión de Resultados.....	41
6. Conclusiones.....	43
Referencias.....	45
Anexos.....	49

Relación entre los beneficios no monetarios y la
satisfacción laboral en las pequeñas empresas del
norte de Quito

Autor(es):

Andrea Nathaly Mejía Trujillo

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo conocer la relación que existe entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en las pequeñas empresas del norte de Quito. El problema planteado destaca el comprender en la actualidad cómo influye la variable beneficios no monetarios en la satisfacción laboral de los trabajadores, con el fin de otorgar herramientas y estrategias a los empresarios y gerentes de pequeñas empresas adaptadas al contexto de la organización, sus capacidades y las expectativas de los trabajadores en beneficio de los trabajadores. Como propósito de estudio se plantea conocer expectativas, factores y elementos no monetarios que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores, que será sustentado teóricamente por medio de estudios relacionados con el tema en estudio, con el fin de conocer los beneficios que realmente motive al personal en el desarrollo de sus funciones. Como metodología se plantea aplicar un proceso sistemático basado en la investigación científica, considerando el enfoque cuantitativo, el método inductivo, las hipótesis y variables involucradas, aplicando como población las pequeñas empresas del norte de Quito, considerando ciertos criterios de inclusión y exclusión para ser aplicados y con respecto a la muestra de estudio se plantea 120 personas. El interés de este estudio es, por tanto, proveer un panorama más claro para los responsables de la gestión del talento humano en torno a que tipos de beneficios no laborales pueden ser de significancia para la satisfacción laboral de trabajadores de pequeñas empresas que se ubican al norte de Quito.

Palabras clave:

Beneficios no monetarios, Pequeñas empresas, Satisfacción laboral.

Abstract

This research work aims to know the relationship between non-monetary benefits and job satisfaction in small businesses in the north of Quito. The problem raised highlights the current understanding of how the variable non-monetary benefits influences the job satisfaction of workers, in order to provide tools and strategies to entrepreneurs and managers of small businesses adapted to the context of the organization, its capabilities and the expectations of the workers for the benefit of the workers. As a purpose of study, it is proposed to know expectations, factors and non-monetary elements that affect the job satisfaction of workers, which will be supported theoretically through studies related to the subject under study, in order to know the benefits that really motivate the worker. staff in the performance of their duties. As a methodology, it is proposed to apply a systematic process based on scientific research, considering the quantitative approach, the inductive method, the hypotheses and variables involved, applying small businesses in the north of Quito as a population, considering certain inclusion and exclusion criteria to be applied. and with respect to the study sample, 120 companies are considered. The interest of this study is, therefore, to provide a clearer picture for those responsible for managing human talent regarding what types of non-work benefits may be of significance for the job satisfaction of workers in small businesses located at the north of Quito.

Keywords:

Non-monetary benefits, small businesses, Job satisfaction.

1. Introducción

Ecuador en los últimos años, ha tenido un incremento progresivo de empresas pequeñas y medianas PYMES y basado en datos publicados por el INEC (2021) para el 2020 se establecieron un total de 63.919 pequeñas empresas, generando más de 400.000 plazas de empleo. Es importante destacar que, este tipo de empresas presentan como característica principal unos ingresos entre \$100.001,00 y \$1.000.000,00 y con respecto a la cantidad de empleados activos entre 10 y 49 (Ron & Sacoto, 2017).

Entre otra de las características se señala el entorno de trabajo que se ve influenciado por ciertos factores como la satisfacción laboral, el cumplimiento de horarios extendidos de trabajo y aunque los empleados reciben un salario por concepto de horas extras, es posible que estos no se encuentren acorde con las funciones y responsabilidades asignadas impidiendo que los trabajadores se sientan satisfechos (Donley, 2021).

Según estudios realizados por Del Pilar et al. (2018) la satisfacción laboral representa un elemento de gran importancia dentro de las organizaciones, motivado a que se vincula con la productividad. Por otra parte, el estudio de Leonardi y Ventola (2021) destacan que la satisfacción laboral, consiste en el estado emocional que el empleado tiene en función de las actividades que realiza dentro de la empresa, además, representa un factor que incide en la felicidad del trabajador.

Asimismo, Álvarez (2019) en su investigación evaluó la satisfacción laboral de los trabajadores en una pequeña empresa, evidenciando que dicha variable se encuentra influenciada por las condiciones de trabajo y por las compensaciones ofrecidas en la empresa, destacando que, para incrementar el nivel de satisfacción es conveniente que los directivos diseñen e implementen programas de salario emocional, así como el desarrollo de planes de carrera. Entre otros de los hallazgos obtenidos de dicha investigación, se menciona la percepción del trabajador en función de su puesto de trabajo y al rol dentro de la empresa como condicionante de su nivel de satisfacción.

Por otra parte, Öngel y Hasan (2020) destacan que existen otro tipo de necesidades y expectativas de los empleados diferentes a las del tipo económico, entre las que se menciona el desarrollo intelectual y la interacción social. De igual manera, el autor determinó que, aunque existe por parte de los trabajadores el interés por beneficios no económicos es muy probable que se sientan insatisfechos con las compensaciones tradicionales recibidas.

2. Determinación del Problema

a) Problema

En la actualidad, las pequeñas empresas con empleados satisfechos aumentan sus ganancias de forma rutinaria, por lo que, la satisfacción de los empleados se convierte en efectos tangibles que inevitablemente conducen a una mayor rentabilidad y éxito de la empresa y en ocasiones la rotación de empleados es menor en las empresas con empleados que reportan un alto nivel de satisfacción laboral (Donley, 2021).

Boada (2019) indicó que existen empresas con categoría de PYMES que han experimentado una tendencia de sus empleados hacia la valoración de los beneficios no laborales, por lo que, conocer los tipos de beneficios que pequeñas empresas del Ecuador implementen facilitará la identificación del grado de satisfacción que puedan tener los colaboradores.

Es preciso destacar que, las pequeñas empresas, por lo general, no disponen de un programa de incentivos sólido, sin embargo, han implementado otro tipo de beneficios no monetarios sin estar sustentado en un análisis integral del entorno del trabajo y expectativas de los trabajadores, lo que puede generar como consecuencia que la estrategia de compensación no salarial sea poco efectiva y que además no mantengan motivados ni satisfechos a los trabajadores afectando el desempeño y la productividad de la empresa (Marin & Placencia, 2017). Según lo antes expuesto, se considera relevante por medio de esta investigación, conocer dentro de las pequeñas empresas

en el norte de Quito, cuáles beneficios no monetarios han aplicado este tipo de empresas en la actualidad.

Es importante mencionar que, aunque los beneficios no laborales pueden ser variados, algunos empleados consideran elementos relevantes y según Lomas (2017) considera que estos se enfocan en las necesidades no monetarias de los empleados, por lo que se requiere valorar el trabajo que desempeñan, además de considerarlos dentro del proceso de toma de decisiones dentro de la organización, generando influencia sobre el grado de satisfacción laboral de los trabajadores.

Según lo expuesto anteriormente, plantear una remuneración justa, acompañada de beneficios intangibles tales como; la valoración y el reconocimiento del trabajo, así como el progreso y desarrollo personal, pueden mantener satisfechos a los empleados que lograrán el desempeño eficiente.

Para lo cual, se ha considerado pertinente enfocar el estudio en un conjunto de pequeñas empresas, con el fin de identificar los tipos de beneficios no laborales otorgados por los empleadores hacia sus trabajadores, con el fin de estructurar planes de compensación, incentivos y beneficios basados en las capacidades económicas y organizacionales de cada una y así determinar el alcance en la satisfacción del trabajador.

En este orden de ideas, las organizaciones presentan un ambiente de incertidumbre, originado por la situación económica, donde se dificulta a nivel monetario ofrecer nuevas alternativas de ingresos o incrementar los incentivos económicos dirigidos a sus empleados, por lo que se ven en la obligación de establecer factores de tipo no monetarios que logren incrementar el compromiso laboral y el nivel de satisfacción en función de las metas establecidas en la organización, es por ello que, las organizaciones deben considerar necesario la identificación de nuevos planes de beneficios con el fin de retener el personal y motivarlo en el logro de sus objetivos laborales (Zhang, Glerum, & Judge, 2020).

b) Justificación

En este contexto, el desarrollo de esta investigación se considera relevante a nivel de implicancias prácticas, ya que se propone un tema relacionado con la carrera en estudio, que contribuirá como una alternativa de solución o mejora para los directivos dentro de las pequeñas empresas ubicadas en Quito, donde se procederá a determinar cuáles beneficios no monetarios se ofrecen en las pequeñas empresas del norte de Quito, representando componentes de gran importancia que se debe considerar, con el propósito de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera y así proporcionar herramientas prácticas para la correcta gestión del recurso humano dentro de las empresas.

En relación a la justificación teórica, esta investigación contribuirá con el aporte al conocimiento científico, por medio de la contribución dentro del campo de estudio para los futuros investigadores. De igual manera, se justifica su desarrollo, ya que permitirá conocer los aportes teóricos que otorgan otras investigaciones relacionadas con el tema de estudio, basados en las variables planteadas, con el fin de compararlo con otros estudios y analizar los resultados obtenidos dentro de las pequeñas empresas.

De igual manera, el presente estudio se justifica metodológicamente, ya que por medio de la revisión de otros estudios relacionados con las variables beneficios no monetarios y la satisfacción laboral, se logrará analizar y evaluar los métodos o modelos empleados por otros investigadores, con el propósito de adaptarlo a través del desarrollo de las dimensiones e indicadores que fundamentarán el diseño del instrumento de investigación planteado y que se ajuste a los objetivos propuestos para la obtención de resultados.

Como beneficiarios directos de este estudio se plantean los empresarios y directivos de pequeñas empresas ubicadas en Quito, quienes contarán con información relevante para la implementación de estrategias en el establecimiento de los beneficios no laborales y la identificación del grado de satisfacción de los empleados. Asimismo, se beneficiarán los trabajadores de las empresas pequeñas, ya que, al conocer sus

expectativas y preferencias, así como los factores no monetarios que inciden en su satisfacción laboral, se podrá establecer el alcance de dichos beneficios que permitan motivar a los trabajadores y lograr la identificación con las funciones y el rol que desempeña dentro de la empresa.

Variable del estudio e hipótesis

Hipótesis	Tipo de hipótesis	Variable
H1-Las pequeñas empresas de Quito usan como beneficios no monetarios principales: alimentación, tarjetas de recompensa y reconocimientos.	Descriptiva	Beneficios no monetarios
H2-Los empleados que laboran en las pequeñas empresas del norte de Quito, cuentan con un mediano nivel de satisfacción.	Descriptiva	Satisfacción laboral
H3-Existe una relación significativa entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral del personal de las pequeñas empresas del norte de Quito	Correlacional	Satisfacción laboral Beneficios no monetarios

Nota. Elaboración propia

a) Delimitación

Con respecto a la delimitación temática el estudio se enmarca en pequeñas empresas, de igual manera, la delimitación espacial se representa por la ubicación geográfica se plantea la ciudad de Quito, específicamente en el sector norte.

En relación a la delimitación temporal, la investigación se desarrolla con datos obtenidos durante el primer semestre del año 2022 y se tiene planificado la aplicación del estudio dentro del período de octubre y diciembre de 2022, con el fin de ampliar y recopilar la información por medio del conocimiento teórico y práctico durante el desarrollo del trabajo de campo.

Objetivo General

Estudiar la relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en los trabajadores en las pequeñas empresas del norte de Quito

Objetivos Específicos

-) Evaluar el nivel de beneficios no monetarios percibidos por la muestra de trabajadores analizada.
-) Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores en las pequeñas empresas del norte de Quito estudiadas.
-) Analizar la relación general entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral.
-) Explorar la asociación entre los tipos de beneficios no monetarios y la satisfacción laboral.

3. Marco teórico referencial

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Antecedentes internacionales

Torres (2019) realizó un estudio titulado “Importancia de las estrategias de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral” y presentaron como objetivo determinar las estrategias basadas en los beneficios otorgados en las empresas como herramienta en la determinación de la satisfacción laboral. Con respecto a la metodología aplicada, el estudio se enfocó en una investigación descriptiva, utilizando un método inductivo. Entre los resultados obtenidos se destacó, la importancia de los diseños e implementación de un adecuado sistema de compensaciones dentro de las organizaciones para beneficio de sus colaboradores, logrando identificar factores del entorno, por medio del conocimiento de la opinión de los integrantes de la empresa.

Au y Dumludag (2019) desarrollaron una investigación titulada “Satisfacción Laboral y el impacto de las condiciones laborales,” y como objetivo presentaron examinar los efectos de los factores relacionados con el trabajo como la seguridad laboral y la preocupación por el trabajo y el efecto de los ingresos en la satisfacción laboral general en ciudades de Turquía. Con respecto a la metodología aplicada se enfocó en un análisis cuantitativo, en el que se aplicó una encuesta, utilizando la investigación descriptiva y deductiva. Entre los hallazgos de la investigación se destacó que, la satisfacción laboral se encuentra relacionada con ciertos factores del entorno derivados de la seguridad laboral subjetiva, además permitió determinar que, la evaluación de los ingresos a la baja tiene un efecto negativo en la satisfacción personal, mientras que la evaluación cuando existen altos ingresos permitirá por medio de las expectativas de los trabajadores tener un efecto positivo en la satisfacción.

3.1.2 Antecedentes nacionales

Sandoval, Carranza y Carrillo (2018) realizaron un estudio titulado “El reconocimiento de los beneficios no monetario en concordancia con desempeño: un estudio basado en el sector público del Ecuador” y presentaron como objetivo conocer la perspectiva de los funcionarios en instituciones públicas de Ecuador enfocado en el factor motivacional. Con respecto a la metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo por medio de la aplicación de encuestas, basados en una investigación descriptiva. Entre los resultados obtenidos se destacó que, el reconocimiento del trabajo por medio del ofrecimiento de beneficios no monetarios realizado hacia los funcionarios, representa un factor relevante como estrategia de gestión que permita reforzar el vínculo laboral por medio del compromiso y desempeño por parte del trabajador, así como la relación que tiene la organización con el empleado, fortaleciendo así la satisfacción de las necesidades del individuo basadas en expectativas.

Palomino (2018) realizó una investigación titulada “Beneficios laborales remunerativos y no remunerativos y el desempeño de los trabajadores de una institución pública” y que presentaron como objetivo determinar la relación entre los beneficios laborales y el desempeño de los trabajadores de una institución pública. En relación a la metodología se aplicó un enfoque cuantitativo, de investigación descriptiva. Entre los resultados obtenidos se destacó que, se determinó como principal factor de los incentivos no monetarios el desempeño, evidenciando ciertas deficiencias derivadas de la comunicación, colaboración y cumplimiento de las tareas, además, se logró concluir que, los trabajadores destacaron la ausencia de incentivos asociados con las funciones asignadas que desmotivan la labor realizada.

3.2 Incentivos no monetarios

Según Sandoval et al. (2018) representan una recompensa experiencial que se otorga a los trabajadores de una organización, a través de un programa de incentivos basado en los resultados obtenidos por el desempeño de las funciones realizadas.

Por otra parte, Paguay (2019) señala que, los beneficios no monetarios tienden a ser valorados de manera emocional por los trabajadores, desde el punto de vista psicológico, más que por el valor monetario de lo que cuestan, además son más fáciles de separar del pago y suelen ser más atractivos para los empleados ya que tienen un valor emocional. Es por ello que, la planeación de este tipo de beneficios dependerá del impacto que se desee crear en el trabajador y cómo desee utilizarlos, como en el caso de que se considere atraer nuevos empleados de manera que se contribuya con la satisfacción laboral de los empleados.

3.3 Ventajas de los beneficios no monetarios

Dentro de las organizaciones, los directivos deben considerar que al momento de establecer un plan de incentivos se debe comprender los principios psicológicos, donde los empleados manifiestan mayor entusiasmo y gratitud hacia las recompensas no monetarias, relacionadas con las necesidades sociales, individuales y grupales, ya que estos tendrán un impacto significativo en la satisfacción laboral (Au & Dumludag, 2019). Es por ello, que las recompensas no monetarias ofrecidas a los empleados responden de manera emocional y permiten que los integrantes de la empresa se sientan más estimados y comprometidos con las funciones o cargo que desempeñan recibiendo a cambio algo que pueden conservar, mostrar o experimentar.

3.4 Satisfacción laboral

Según Pujol (2018) la satisfacción laboral, representa una respuesta emocional positiva que experimentan los trabajadores durante su jornada laboral en la ejecución de tareas, que los profesionales y directivos dentro de las empresas pueden medir por medio de la aplicación de técnicas y que a su vez dicha satisfacción puede variar de un empleado a otro.

Según Mora y Mariscal (2019) la satisfacción laboral es un componente fundamental dentro del ámbito de ejecución de las funciones de los empleados por lograr el desempeño efectivo dentro de las organizaciones, además que se puede predecir a

través de una evaluación del clima laboral, los niveles de apoyo y la situación laboral. Por lo que los empleados, al sentirse satisfechos tendrán más posibilidades de percibir la estabilidad y productividad que conduzcan al logro de las metas de la organización, asimismo, esta satisfacción se logrará medir por el nivel en que los empleados se sienten positivos dentro de su entorno de trabajo.

3.5 Inicios de la satisfacción laboral

En relación a los inicios del término satisfacción laboral, se derivan de la gestión científica de Taylor incorporándolo en el sistema de pago por pieza, esta premisa se basó en vincular la riqueza con la prosperidad de la organización por medio de la mejora de la productividad de los empleados, obligándolos a trabajar de una manera más rápida. Es así como los hallazgos de dicho estudio evidenciaron que, las personas trabajan por una finalidad basada en beneficios, de esta manera se lograron identificar factores que contribuyeron con la satisfacción laboral (Cols, 2016).

3.5.1 Factores que determinan la satisfacción laboral

Dentro de las organizaciones, existen ciertos factores que contribuyen a la satisfacción laboral de los trabajadores y estos dependerán del tipo de actividad a la cual se dedique la compañía, no obstante, las características que presente el lugar de trabajo estarán orientado hacia el bienestar y la satisfacción de los empleados. Entre algunos de los factores se pueden destacar; las promociones para el personal, el clima y cultura organizacional, la comunicación con los directivos, cumplimiento de normativas y políticas, las condiciones de trabajo, puestos de trabajo, así como lo beneficios enfocados a la salud y recreación, entre otros, de esta manera, las empresas con un alto nivel de satisfacción laboral de los empleados lograrán mejorar e incrementar el desempeño dentro de la organización (Mughal, Soomro, & Soomro, 2021).

En este sentido, los trabajadores dentro de las organizaciones presentan necesidades, deseos y experiencias, las cuales determinaran las expectativas que tengan sobre los beneficios percibidos por el trabajo a realizar, es por ello que, la satisfacción laboral

representa el grado de las expectativas que coinciden con los premios reales (Boada, 2019).

3.5.2 Importancia de la satisfacción en el trabajo

Es importante mencionar que, cuando los trabajadores se sienten satisfechos en sus puestos de trabajos estarán más comprometidos por realizar un esfuerzo adicional que beneficia a la empresa de varias maneras, de lo contrario, una baja satisfacción puede originar errores en el flujo de trabajo, además esta podría afectar el desempeño, generando más inversión en aprendizaje y desarrollo especializados, costos de recontractación y capacitación en aquellos casos que se aplique la rotación, es por ello que la satisfacción de los empleados es fundamental para el desarrollo de cada una de las actividades dentro de las empresas (Salazar & Ospina, 2019).

3.5.3 Definición de términos básicos

Beneficios no monetarios

Es aquel tipo de recompensa no cuantificable que se presentan por un buen desempeño laboral o por el logro de objetivos, además se adaptan específicamente acorde con las necesidades de los empleados (Orrala & Agurto, 2019).

Incentivos

Estos representan el pago por desempeño basado en los resultados obtenidos por los trabajadores dentro de una organización (Torres, 2019).

Planes de incentivos

Representan un tipo de distribución de compensación para los trabajadores donde los directivos utiliza diversas recompensas, con el fin de motivar a los integrantes del equipo a esforzarse por lograr objetivos específicos, además estos planes son utilizados dentro de las empresas para conservar motivados a los empleados (Sandoval, Carranza, & Carrillo, 2018).

Reconocimiento

Se definió como las percepciones de los empleados basadas en el elogio del comportamiento de los trabajadores o los logros y que estos reciben de otros por sus contribuciones y las empresas lo utilizan con el objetivo de expresar estima, motivar a los empleados y fortalecer el comportamiento deseado (Au & Dumludag, 2019).

Recompensas

Consiste en el método de compensación que consiste en otorgar a los trabajadores beneficios en función de su desempeño como retorno por el trabajo ejecutado (Del Pilar, Chávez, Peña, & Guevara, 2018).

Sistemas de recompensas

Consisten en aquellos procesos y prácticas que se encuentran interrelacionados con el objetivo de garantizar que la gestión de recompensas se efectúe de manera eficaz en beneficio de la empresa y de los integrantes que laboran en ella (Del Pilar, Chávez, Peña, & Guevara, 2018).

Satisfacción laboral

Se define como aquel nivel de agrado que sienten los empleados en relación al trabajo realizado, es decir, consiste en la evaluación subjetiva que realiza el empleado sobre su puesto de trabajo (Cols, 2016).

Relación jerárquica

Representa a un sistema de escalafón que se establecen en las organizaciones con el objetivo establecer a los integrantes diferentes rangos o posiciones, según su orden de importancia y forma parte del proceso de organización (Lomas, 2017).

4. Materiales y metodología

4.1 Tipo de intervención propuesta

El desarrollo del presente trabajo de investigación plantea un enfoque de estudio cuantitativo y según los autores Hernández y Fernández (2018), representa un elemento de gran importancia para la recopilación de información, fundamentada en el estudio estadístico, con la finalidad de probar teorías. Asimismo, este enfoque se aplicará para el estudio, ya que se realizará la revisión de la literatura relacionada con el tema planteado con base al marco teórico con el fin de determinar las dimensiones que formarán parte del instrumento que se utilizará, generando datos numéricos o cuantitativos para realizar el análisis de los resultados.

De igual manera, se aplicará para esta investigación el enfoque cuantitativo, ya que, partiendo de la problemática planteada en apartados anteriores, se logrará recopilar datos numéricos, que permitirán establecer porcentajes derivados de la aplicación del instrumento seleccionado, donde se obtendrán datos directamente de los encuestados durante el desarrollo del trabajo de campo, contribuyendo con el desarrollo del análisis de los resultados, logrando obtener datos medibles y cuantificables (Herbas & Gonzales, 2018).

Con respecto a los métodos considerados para el desarrollo de esta investigación, se plantea el método analítico, con el fin de fundamentar el marco teórico y metodológico, ya que se procederá a realizar un análisis de la información obtenida, con el propósito de relacionar los beneficios no monetarios que brindan las pequeñas empresas del norte de Quito con la satisfacción laboral. De esta manera, se logrará establecer dichas relaciones orientadas en el objetivo del estudio y así proceder a la revisión de la información de manera ordenada, empleando este método como base para el desarrollo de la fase de revisión de la literatura que fundamenta el estudio y finalmente proceder al análisis e interpretación de la información recabada.

En relación al tipo de investigación planteado, se aplicará la investigación descriptiva, ya que esta fundamentará el marco teórico, por medio de la recopilación de información y así proceder a describir el marco referencial, a través de las definiciones de cada una de las variables, así como de sus dimensiones, en función de los objetivos de la investigación. En este contexto, se procederá a la búsqueda de información, con el fin de determinar la relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral dentro de las pequeñas empresas del norte de Quito, con el propósito de describir detalladamente los datos obtenidos del grupo en estudio y lograr la aplicación del instrumento para la obtención de información numérica y medible.

Adicionalmente, se propone para este estudio el método deductivo y según Lerma (2016) lo define como aquel que permite generalizar conclusiones a partir de la evaluación de casos específicos, es por ello que la investigación involucra este método, ya que a partir de un grupo seleccionado de pequeñas empresas ubicadas en el norte de la ciudad de Quito, se aplicarán instrumentos que faciliten la obtención de datos logrando conocer los tipos de beneficios no monetarios que aplican las empresas ubicadas en esta categoría, así como el nivel de satisfacción presente.

4.2 Diseño de la intervención

Como parte del desarrollo metodológico, se plantea aplicar un diseño de campo, que según Hernández y Fernández (2018) consta de un tipo de investigación enfocada en adquirir o medir datos relacionados con un fenómeno en específico donde el investigador se trasladará hasta el lugar donde ocurren los fenómenos, con el fin de recopilar información relevante para la investigación. En el caso de esta investigación, se realizará la recolección de datos en empresas pequeñas ubicadas en el norte de Quito.

De igual manera, se plantea aplicar la investigación correlacional, con el fin de medir la relación entre las variables beneficios no monetarios y satisfacción laboral, lo que permitirá generar información estadística en un lapso de tiempo establecido, con el fin de asociar el comportamiento de la variable beneficios no monetarios en proporción a

la satisfacción laboral, de esta manera se logrará evaluar cómo se relacionan las dos variables planteadas, generando un aporte en el desarrollo de las conclusiones.

Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que las muestras no probabilísticas representan una ventaja debido a su utilidad en el diseño del estudio, que requiere de un metódico control en el proceso de selección de los sujetos que se realiza previo al planteamiento del problema y que conformaran la unidad de análisis. En el caso de la presente investigación se aplicará como forma de muestreo el no probabilístico con el objetivo de escoger al grupo de unidades de análisis que proporcionarán la información relevante para el estudio, donde los individuos de la muestra se seleccionarán siguiendo criterios específicos. De igual manera, se aplicará este tipo de muestreo, ya que la muestra no busca ser representativa de la población, por lo que representa un procedimiento útil para estudios donde se requiere de una muestra más pequeña y generalmente se aplica por medio de métodos de observación en el lugar objeto de estudio.

4.3 Población y Muestra a intervenir

Según Hernández y Fernández (2018) la población se define como aquel universo o conjunto bien sea finito o infinito, compuesto por elementos que presentan características comunes que aportarán evidencia para las conclusiones de la investigación y para el desarrollo de la presente investigación la población estará definida por todas las empresas pequeñas ubicadas en Quito y que cumplan con los criterios de inclusión que se mencionan a continuación; que cumplan con la categoría de pequeña empresa según las especificaciones de la Ley de Compañías y que cuenten con colaboradores que estén trabajando más de un año en la empresa. De igual manera, se considerarán como criterios de exclusión que; las pequeñas empresas estén conformadas por personal con menos de un año de antigüedad en la empresa.

Por otra parte, Herbas (2018) describe la muestra como aquellos individuos que en el campo de estudio representan un subconjunto de la población, destacando a las pequeñas empresas ubicadas en el norte de Quito, que serán objeto de la investigación. Considerado lo expuesto anteriormente, se propone para el presente estudio una

muestra de tipo probabilístico, de esta manera, se ubicará información estadística proveniente de la base de datos del INEC (2021), donde se destaca la cantidad de pequeñas empresas existente en el norte de la ciudad de Quito y con respecto a la determinación de la muestra se dispone de una población de tipo infinita, obteniendo una muestra para el desarrollo de esta investigación de 120 personas de empresas pequeñas ubicadas en el norte de Quito.

4.4 Instrumentos a utilizar en la intervención

Con respecto a la técnica de recolección de datos se plantea la encuesta y como instrumento el cuestionario. Dicho instrumento facilitará la recopilación de información requerida para el estudio, con la finalidad de investigar sobre los beneficios no monetarios que ofrecen las pequeñas empresas al norte de Quito, y el grado de satisfacción laboral actual que permita generar datos relevantes para posteriormente realizar el respectivo análisis de los resultados.

En este contexto, las dimensiones del estudio abarcan los beneficios no monetarios que son aquellos incentivos y ventajas que una empresa puede ofrecer a sus colaboradores más allá del salario o remuneración económica. Estos beneficios se evaluaron a través de los siguientes índices:

-) Índice de autonomía: Mide el grado de autonomía y libertad que tienen los empleados para tomar decisiones y llevar a cabo sus tareas sin una supervisión excesiva.
-) Índice de apoyo: Evalúa el nivel de apoyo y respaldo que los empleados reciben por parte de sus superiores y compañeros de trabajo, tanto en términos emocionales como en la provisión de recursos y ayuda en el desempeño de sus funciones.

Índice de reconocimiento: Indica en qué medida los empleados se sienten valorados y reconocidos por su trabajo y contribuciones a la empresa, ya sea a través de incentivos, recompensas o reconocimiento verbal y simbólico.

-) Índice de cooperación: Mide la percepción de los empleados sobre el grado de cooperación y colaboración existente en el equipo y en la empresa en general, así como la disposición de los miembros del equipo para trabajar juntos hacia objetivos comunes.
-) Índice de estructura: Evalúa el nivel de claridad y estructura en las políticas, procedimientos y expectativas de la empresa, lo cual proporciona a los empleados un marco de referencia claro para realizar su trabajo de manera efectiva.
-) Índice de relaciones: Mide la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, incluyendo el nivel de confianza, respeto y comunicación entre los empleados y entre los empleados y sus superiores.
-) Índice de identidad: Evalúa el grado en que los empleados se sienten identificados y conectados con los valores, la misión y la cultura de la empresa, lo cual puede influir en su sentido de pertenencia y compromiso organizacional.

La otra dimensión del estudio corresponde al Índice Global de Satisfacción Laboral que es una medida del grado de satisfacción general de los empleados en relación con su trabajo y su experiencia laboral en una organización y para su determinación se establecieron preguntas sobre diversos aspectos del trabajo, como el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, la remuneración, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la relación con los compañeros de trabajo y los superiores, entre otros.

Con base en lo expuesto previamente, se considera estructurar el cuestionario considerando como referencia, aquellas investigaciones que hayan estudiado las variables involucradas en el presente estudio. En el caso de la satisfacción laboral se considera la encuesta aplicada en el estudio de Cols (2016) quien consideró conocer por medio de este instrumento los factores incidentes, compuesto por 24 preguntas estructuradas (Ver Anexo 1). Es importante mencionar que, el cuestionario presenta opciones múltiples de selección, con una escala de Likert para su respectiva medición, conformada por siete categorías que destacan un rango de entre 1 y 7 y que

comprenderán opciones desde totalmente satisfecho hasta totalmente insatisfecho. En relación a la fiabilidad del instrumento se tiene que mediante la determinación del Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.8930 lo que provee una consistencia interna catalogada como alta.

En relación con la validez del contenido del instrumento, este se efectuó a través de tres expertos, quienes emitieron valoraciones favorables en lo que respecta a la claridad y extensión, teniéndose además que no fue necesario hacer modificación alguna, puesto que se consideraron correcto los planteamientos expuestos en el instrumento.

En relación a la variable beneficios no monetarios, se consideró el instrumento usado en el estudio de Orrala y Agurto (2019) conformado por un conjunto de interrogantes que serán respondidos con una escala de Likert compuesta por categorías, desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo (Ver Anexo 2). La ventaja de esta encuesta es que, además de incluir preguntas para precisar si los trabajadores conocen la definición de un beneficio no monetario, se logrará la contrastación del efecto que produce en la satisfacción, laboral, representando un componente importante en el proceso de registro de la información, así como la integración de las variables que se plantean para el estudio, es por ello que, este instrumento de investigación aportará información relevante tanto para el marco metodológico como para la obtención de los resultados de la presente investigación.

El instrumento aplicado por Orrala y Agurto (2019) se tomó en cuenta, dado que la medición de su confiabilidad y consistencia interna con base al alfa de Cronbach generó un valor de 0.772 equivalente a una confiabilidad catalogada como buena.

4.5 Procedimiento de la intervención

Es importante mencionar que, el procedimiento de recolección de datos, aplicado para este tipo de investigación se realizará, en primer lugar, con la selección de la población, representada por las pequeñas empresas del norte de Quito, seguidamente, se aplicará el instrumento dentro de las empresas de estudio, que permitirán representar a través

del enfoque cuantitativo, la presentación de los resultados obtenidos por medio del análisis de cada variable, con el fin de determinar los beneficios no monetarios que presentan las pequeñas empresas del norte de Quito y la identificación del grado de satisfacción actual.

Con respecto al análisis de datos del presente estudio, se procederá a la presentación de tablas de distribución de frecuencias o porcentajes, que permitirá generar una gráfica, para lograr la cuantificación de los resultados derivados de la aplicación del instrumento de investigación. Este análisis cuantitativo de los datos se realizará a través del uso de un computador, por medio de Excel para tabular los datos y seguidamente se utilizará para el proceso de todos los resultados el programa estadístico Statistic Packard Social Science, que es un programa orientado a la realización de dichos análisis.

5. Resultados y discusión

5.1 Análisis de resultados del instrumento 1 Variable: Beneficios no monetarios

Pregunta 1: ¿Usted tiene conocimiento sobre la definición de los beneficios no monetarios?

Tabla 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	72	60 %
No	48	40 %
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 2: ¿Usted está de acuerdo con el salario recibido actualmente?

Tabla 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	26,67%
No	88	73,33%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 3: ¿Dentro de la empresa usted percibe algún tipo de incentivo por las funciones ejecutadas?

Tabla 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	23,33%
No	92	76,67%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 4: ¿Usted considera que los beneficios no monetarios representan una fuente de motivación para el buen desempeño dentro de la empresa?

Tabla 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	73	60,83%
No	47	39,17%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 5: ¿Considera usted, que las actitudes, gestos, palabras, así como los comportamientos positivos o negativos influyen en el desempeño laboral directamente?

Tabla 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	63,33%
No	44	36,67%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 6: Según su opinión, ¿qué tipo de recompensas le gustaría recibir por concepto de sus logros a nivel laboral?

Tabla 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Reconocimientos	16	13,33%
Premios	34	28,33%
Horarios flexibles	53	44,17%
Días libres	17	14,17%
Días adicionales de vacaciones	0	0,00%
Otros	0	0,00%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 7: ¿Le agrada la empresa en la que labora?

Tabla 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	78	65,00%
De Acuerdo	26	21,67%
Parcialmente de Acuerdo	7	5,83%
Parcialmente en Desacuerdo	5	4,17%
En Desacuerdo	3	2,50%
Totalmente en Desacuerdo	1	0,83%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 8: ¿Se siente comprometido al realizar sus tareas y actividades?

Tabla 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	72	60,00%
De Acuerdo	23	19,17%
Parcialmente de Acuerdo	10	8,33%
Parcialmente en Desacuerdo	7	5,83%
En Desacuerdo	5	4,17%
Totalmente en Desacuerdo	3	2,50%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 9: ¿Siente respaldo por parte de la empresa ante sus incertidumbres e inquietudes laborales?

Tabla 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	1,67%
De Acuerdo	81	67,50%
Parcialmente de Acuerdo	26	21,67%
Parcialmente en Desacuerdo	6	5,00%
En Desacuerdo	3	2,50%
Totalmente en Desacuerdo	2	1,67%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 10: ¿Cuenta con una retroalimentación positiva al momento de cometer errores y así poder enmendarlos?

Tabla 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	1,67%
De Acuerdo	3	2,50%
Parcialmente de Acuerdo	6	5,00%
Parcialmente en Desacuerdo	26	21,67%
En Desacuerdo	81	67,50%
Totalmente en Desacuerdo	2	1,67%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 11: ¿Le parecería una buena idea el recibir beneficios adicionales por sus logros laborales?

Tabla 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	74	61,67%
De Acuerdo	26	21,67%
Parcialmente de Acuerdo	7	5,83%
Parcialmente en Desacuerdo	6	5,00%
En Desacuerdo	5	4,17%
Totalmente en Desacuerdo	2	1,67%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 12: ¿Sería de su agrado disfrutar de eventos recreativos, paseos y convivencias en el que sean participes usted y su familia?

Tabla 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	81	67,50%
De Acuerdo	17	14,17%
Parcialmente de Acuerdo	9	7,50%
Parcialmente en Desacuerdo	7	5,83%
En Desacuerdo	5	4,17%
Totalmente en Desacuerdo	1	0,83%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 13: ¿Se encuentra conforme con la relación laboral que mantiene con quienes lo rodean en su lugar de trabajo?

Tabla 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	1,67%
De Acuerdo	8	6,67%
Parcialmente de Acuerdo	81	67,50%
Parcialmente en Desacuerdo	24	20,00%
En Desacuerdo	4	3,33%
Totalmente en Desacuerdo	1	0,83%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 14: ¿Percibe unión en el espacio laboral en el cual se desenvuelve?

Tabla 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	1,67%
De Acuerdo	6	5,00%
Parcialmente de Acuerdo	15	12,50%
Parcialmente en Desacuerdo	84	70,00%
En Desacuerdo	10	8,33%
Totalmente en Desacuerdo	3	2,50%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 15: ¿Tiene establecida de forma clara sus tareas y funciones?

Tabla 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	61	50,83%
De Acuerdo	27	22,50%
Parcialmente de Acuerdo	14	11,67%
Parcialmente en Desacuerdo	9	7,50%
En Desacuerdo	7	5,83%
Totalmente en Desacuerdo	2	1,67%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 16: ¿Considera que la empresa necesita hacer ajustes centrando más atención hacia sus necesidades?

Tabla 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	76	63,33%
De Acuerdo	16	13,33%
Parcialmente de Acuerdo	13	10,83%
Parcialmente en Desacuerdo	9	7,50%
En Desacuerdo	3	4,17%
Totalmente en Desacuerdo	1	0,83%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 17: ¿Encuentra una atmosfera laboral amistosa?

Tabla 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	1,67%
De Acuerdo	4	3,33%
Parcialmente de Acuerdo	72	60,00%
Parcialmente en Desacuerdo	33	27,50%
En Desacuerdo	7	5,83%
Totalmente en Desacuerdo	2	1,67%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 18: ¿Siente que prevalece el respeto independientemente de la jerarquización laboral que ocupen las personas en la empresa?

Tabla 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	83	69,17%
De Acuerdo	33	27,50%
Parcialmente de Acuerdo	4	3,33%
Parcialmente en Desacuerdo	0	0,00%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 19: ¿Siente orgullo de la empresa de la cual forma parte?

Tabla 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	71	59,17%
De Acuerdo	38	31,67%
Parcialmente de Acuerdo	4	3,33%
Parcialmente en Desacuerdo	5	4,17%
En Desacuerdo	2	1,67%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Pregunta 20: ¿Siente Ud. las preocupaciones de la empresa como propias?

Tabla 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	76	63,33%
De Acuerdo	31	25,83%
Parcialmente de Acuerdo	7	5,83%
Parcialmente en Desacuerdo	5	4,17%
En Desacuerdo	1	0,83%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

5.2 Análisis de resultados del instrumento 2 Variable: Satisfacción laboral

Afirmación 1: El nivel jerárquico del cargo que ocupa.

Tabla 21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	4	3,33%
Bastante Satisfecho	87	72,50%
Alo Satisfecho	22	18,33%
Indiferente	3	2,50%
Alo Insatisfecho	4	3,33%
Bastante Insatisfecho	0	0,00%
Muy Insatisfecho	0	0,00%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Afirmación 2: El nivel jerárquico del cargo que otros ocupan.

Tabla 22

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	0,83%
Bastante Satisfecho	2	1,67%
Algo Satisfecho	77	64,17%
Indiferente	22	18,33%
Algo Insatisfecho	15	12,50%
Bastante Insatisfecho	3	2,50%
Muy Insatisfecho	0	0,00%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Afirmación 3: Las oportunidades que le ofrece el trabajo actual de desarrollar las actividades que más prefiere.

Tabla 23

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	0,33%
Bastante Satisfecho	3	2,50%
Algo Satisfecho	31	67,50%
Indiferente	15	12,50%
Algo Insatisfecho	12	10,00%
Bastante Insatisfecho	8	6,67%
Muy Insatisfecho	0	0,00%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Afirmación 4: Las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar las actividades en que destaca.

Tabla 24

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	2	1,67%
Bastante Satisfecho	6	5,00%
Algo Satisfecho	76	63,33%
Indiferente	17	14,17%
Algo Insatisfecho	13	10,83%
Bastante Insatisfecho	6	5,00%
Muy Insatisfecho	0	0,00%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Afirmación 5: La consideración de sus opiniones en las instancias de planificación.

Tabla 25

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	0,83%
Bastante Satisfecho	2	1,67%
Algo Satisfecho	5	4,17%
Indiferente	12	10,00%
Algo Insatisfecho	10	8,33%
Bastante Insatisfecho	83	69,17%
Muy Insatisfecho	7	5,83%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

Afirmación 6: Su participación en la implementación de lo planificado.

Tabla 26

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	0	0,00%
Bastante Satisfecho	0	0,00%
Algo Satisfecho	4	2,90%
Indiferente	5	4,17%
Algo Insatisfecho	21	17,20%
Bastante Insatisfecho	76	61,33%
Muy Insatisfecho	15	12,50%
Totales	120	100 %

Fuente y elaboración propias (2022)

5.3 Relación entre los índices de incentivos no monetarios y el índice global de satisfacción

Para determinar la relación entre los índices de incentivos no monetarios y el índice global de satisfacción, se utilizó el software SPSS considerando la estadística inferencial con base en el coeficiente de Rho de Spearman, el cual permite determinar el nivel de incidencia que existente entre las variables analizadas.

Tabla 27

Resultados de las correlaciones estadísticas entre los índices globales de incentivos no monetarios y índice global de satisfacción

VARIABLES	Valor de Rho de Spearman	
Índice de autonomía y el índice global de satisfacción	0,142	Negativa
Índice de apoyo y el índice global de satisfacción	0,094	Positiva
Índice de reconocimiento y el índice global de satisfacción	0,132	Negativa
Índice de cooperación y el índice global de satisfacción	0,022	Positiva
Índice de estructura y el índice global de satisfacción	0,103	Negativa
Índice de relaciones y el índice global de satisfacción	0,002	Positiva
Índice de identidad y el índice global de satisfacción	0,234	Negativa
Índice global de incentivos no monetarios y índice global de satisfacción	0,142	Negativa

Fuente y elaboración propias (2022)

Los resultados obtenidos muestran que, con respecto al índice global de satisfacción, el índice de autonomía, reconocimiento, estructura, identidad y el global de incentivos no monetarios presentan una relación negativa lo que indica una relación inversa entre las variables, mientras que el índice de apoyo, cooperación y relaciones muestra una inferencia positiva, lo que indica una relación positiva entre las variables,

5.4 Discusión de Resultados

Según lo expuesto anteriormente, los resultados obtenidos de la investigación coinciden con lo expuesto por Álvarez (2019) que logró evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores en una pequeña empresa, evidenciando que dicha variable se encuentra influenciada por elementos como; las condiciones de trabajo y las compensaciones ofrecidas en la empresa, enfatizando que, para incrementar el nivel de satisfacción es conveniente que los directivos diseñen e implementen programas de salario emocional, así como el desarrollo de planes de carrera que permitan la promoción de los trabajadores.

El desarrollo de esta investigación ha confirmado la existencia de organizaciones que dentro de su entorno consideran la situación económica actual, lo cual representa un desafío para los directivos al momento de encontrar maneras efectivas y novedosas para motivar a sus empleados y según mencionó Chillogallo y Csizmadia (2017) las empresas se han enfocado en ofrecer beneficios monetarios que impacten, sin embargo, este tipo de incentivos cuantificable representados por bonos de productividad e incrementos salariales, no representan en la actualidad opciones viables.

En este orden de ideas, los beneficios no monetarios constituyen un tipo de compensación no cuantificable que los empleados esperan obtener por sus esfuerzos y necesidades documentando su importancia en el impulso para mejorar el desempeño de las tareas y según destacó Miniguano (2020) que, aunque existen diferentes formas de compensación éstas se relacionan directamente con los resultados de los empleados. En el caso de lo expuesto por Madero (2020), destacó las diferentes teorías de la

satisfacción laboral propuestas con el fin de comprender las dimensiones derivadas de la satisfacción laboral, por medio de los factores determinantes entre los que se destacaron; la responsabilidad, condiciones de trabajo, nivel de jerarquía, incentivos y capacitación y según los datos recopilados de la encuesta se logró determinar la importancia de las relaciones interpersonales con los directivos, ya que el trabajador al momento de presentar dudas con las funciones asignadas sienta la confianza de poder manifestar inquietudes, además de la necesidad de que el trabajador pueda sugerir ideas en relación a la optimización de procesos dentro de la empresa.

Finalmente, la literatura relacionada con la variable beneficios no monetarios evidenció que, existen entre sus dimensiones; autonomía, apoyo, reconocimiento del trabajo, la cooperación y las relaciones interpersonales. De manera similar, Palomino (2018) examinó los efectos de los beneficios no monetarios sobre el desempeño y la satisfacción, además el autor indicó que las organizaciones que posean sistemas de beneficios monetarios pueden considerar incorporar recompensas no monetarias a sus planes de incentivos enfocados en el desempeño. En este sentido los estudios que fundamentan el marco teórico de la investigación ratifican la importancia de comprender los tipos de recompensas en base a las necesidades, las actitudes y comportamientos de los empleados.

En relación a los análisis estadísticos de incidencia entre variables, se obtuvo que el índice global de beneficios no económicos presenta un coeficiente de correlación de Spearman de $-0,142$; lo que se traduce en una relación negativa muy baja con el índice global de satisfacción, esto indica que a medida que el índice global de beneficios no económicos aumenta, la satisfacción general tiende a disminuir; pero la relación entre ambas variables es débil, por lo que, la influencia puede ser mínima o estar relacionada con otros factores.

En resumen, los beneficios no monetarios como el apoyo, la cooperación y las relaciones son factores que pueden contribuir a la satisfacción laboral general. Al brindar estos beneficios, los empleadores pueden crear un ambiente de trabajo que fomente el compromiso, la motivación y el bienestar entre los empleados.

6. Conclusiones

Basado en el objetivo planteado de esta investigación que consistió en relacionar los beneficios no monetarios que brindan las pequeñas empresas del norte de Quito con la satisfacción laboral, en la cual se logró identificar que, existen factores que influyen significativamente en cada una de las variables en estudio y que a su vez inciden en el comportamiento y necesidades de los trabajadores dentro de las empresas.

Asimismo, se concluyó que, en relación con el primer objetivo específico; determinar los beneficios no monetarios que presentan las pequeñas empresas del norte de Quito, se logró por medio de la revisión de otros estudios relacionados identificar, que existen empresas que aunque ofrecen beneficios no monetarios estos no son considerados necesidades por parte de los empleados lo que genera insatisfacción, permitiendo definir necesidades sociales e individuales del personal que no han sido evaluadas por las empresas con el fin de medir el impacto que estas tendrán en el desempeño y la satisfacción laboral, además de la importancia que ejerce el tipo de dirección aplicado en el departamento, así como los planes de desarrollo profesional que se pueden implementar con el fin de que el personal se sienta tomado en cuenta por los esfuerzos en alcanzar resultados positivos.

Seguidamente, se logró establecer que, fundado en el segundo objetivo específico de esta investigación que consistió en identificar el grado de satisfacción actual de los empleados de las pequeñas empresas del norte de Quito, se logró identificar por medio de la aplicación de un cuestionario, basado en una escala de medición tipo Likert, dimensiones y categorías de selección que permitieron dar a conocer por medio de su respectivo análisis ciertos aspectos que se consideran relevantes para los trabajadores entre las que destacaron; las condiciones de trabajo, las promociones dentro del departamento basado en la experiencia y formación, la flexibilidad en los horarios, asignación de días libres y la importancia de compartir e integrarse con los integrantes del área de trabajo como beneficios no monetarios.

Finalmente, se logró establecer que, basado en el tercer objetivo específico de esta investigación basada en determinar la relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral del personal de las pequeñas empresas del norte de Quito se logró conocer por medio de la literatura consultada, que dentro de las empresas debe existir un equilibrio entre cada uno de los factores identificados para cada variable estudiada, ya que por medio de la evaluación de las necesidades establecidas por Maslow se logrará comprender cómo influyen en la conducta, comportamiento y necesidades requeridas por los trabajadores, con el fin de ofrecer herramientas a los directivos que permitan fortalecer el análisis de los factores identificados durante el desarrollo de la investigación.

Según lo antes expuesto, se puede concluir que la satisfacción laboral es un elemento esencial a considerar dentro de las organizaciones, dado que, cuando los colaboradores se sienten satisfechos tanto a nivel psicológico como fisiológico, tienden a mostrar un mayor compromiso con su trabajo, un mejor desempeño y una mayor productividad, lo cual vinculado con el ofrecimiento de beneficios no monetarios puede tener un impacto positivo en los trabajadores en términos de motivación, compromiso, retención de talento y bienestar, además contribuyen a crear un entorno laboral favorable, logrando incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores, destacando que, a través del análisis exhaustivo de la satisfacción laboral en relación con los beneficios no monetarios, es posible que las empresas logren identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la estrategia de beneficios de la organización. Además, de ajustar sus políticas y programas para satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores, fomentando así un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

Referencias

- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista Podium*, 2019(35), 87-96.
doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Au, P., & Dumludag, D. (2019). Life Satisfaction and Job Satisfaction among University Faculty: The Impact of Working Conditions. *Social Indicators Research.*, 14(4), 785-806. doi:<https://doi.org/10.1007/s11205-018-02059-8>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business.*, 3(1), 75-103.
doi:<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Chillogallo, E., & Csizmadia, D. (2017). *Beneficios no monetarios y los antecedentes de su efecto en la satisfacción laboral*. Universidad Espíritu Santo. . Obtenido de <http://bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:localhost:123456789-1609/Description#tabnav>
- Cols, P. (2016). Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. *Revista REDU.*, 14(2), 261-292.
doi:<http://dx.doi.org/10.4995/redu.2016.5974>
- Del Pilar, C., Chávez, A., Peña, M., & Guevara, J. (2018). Valor Percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 11(3), 95-105.
- Donley, J. (2021). El impacto del entorno laboral en la satisfacción laboral investigación para informar el futuro. *Revista Lider de Salud.*, 4(1), 1-5. Obtenido de <https://sciencedirect.bibliotecaupn.elogim.com/science/article/pii/S1541461221001828> , DOI: <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2021.08.009>
- Henández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (Quinta Edición ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri

- Herbas, B., & Gonzales, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas.*, 21(42), 123-160. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso DOI: <https://bit.ly/doi-org-10-1994-3-73325>
- INEC. (2021). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2020*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2020/Principales_Resultados_DIEE_2020.pdf
- Leonardi, E., & Ventola, A. (2021). Relaciones entre sentidos de trabajo y satisfacción laboral: análisis de una categoría de funcionarios públicos. *Revista Brasileña de Gestión.*, 14(1), 119-137. Obtenido de <https://eds.bibliotecaupn.elogim.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b68a5a7c-3765-4d77-819d-a2902458ca10%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=150181282> , DOI: 10.5902/1983465934051
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). .: Eco Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=COzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+metodo+inductivo+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxq9nA07X4AhXsRjABHSuCDUEQ6AF6BAGLEAI#v=onepage&q&f=false>
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Repositorio Institucional ucv. . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12891>
- Madero, S. (2020). Factores que proponen la teoría de Herzberg y la incidencia de los beneficios en la satisfacción laboral. *Revista de Psicología.*, 29(1), 1-15. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico.*, 17(4), 42-52. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Miniguano, G. (2020). *Incidencia de la motivación por medio de incentivos no remunerados en el clima laboral de un ente gubernamental*. Universidad Andina Simón Bolívar. . Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7762/1/T3351-MDTH-Miniguano-Incidencia.pdf>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(7), 1-11. doi: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Mughal, H., Soomro, F., & Soomro, A. (2021). Satisfacción laboral y desempeño laboral de los empleados. *Revista Educación en Línea.*, 20(5), 1486-1493. Obtenido de <https://eds.bibliotecaupn.elogim.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=3c2e49f4-9f7a-4748-869d-ff8d6c6b36b4%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=150195372&db=eue> , DOI: 10.17051 / ilkonline.2021.05.165
- Öngel, V., & Tatli, H. (2020). Investigación de factores relacionados con el trabajo que afectan la satisfacción laboral. *Revista de educación superior y ciencia.*, 10(3), 461-473. Obtenido de <https://eds.bibliotecaupn.elogim.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=18652fd8-f221-4865-a25e-4848c005e4a8%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=eue&AN=147934328> , DOI: 10.5961 / jhes.2020.406
- Orrala, J., & Agurto, C. (2019). *Propuesta de Beneficios no Monetarios directos para la motivación del desempeño laboral eficiente en los trabajadores de la empresa Nelson Market*. [Tesis de Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil], Repositorio institucional ucsq. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13590>
- Paguay, R. (2019). *Plan de beneficios no monetarios en una empresa del sector comercial para la disminución del índice de rotación de los trabajadores*.

- Tecnológico Superior Cordillera. . Obtenido de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/4967>
- Palomino, Z. (2018). *Beneficios Laborales remunerativos y no remunerativos y el desempeño de los trabajadores de una institución pública*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. . Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomin o_mz.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomin_o_mz.pdf?sequence=1)
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales.*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ron, R., & Sacoto, V. (2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total. *Revista Espacios*, 38(53), 15-26. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>
- Sandoval, M., Carranza, F., & Carrillo, S. (2018). El reconocimiento de los beneficios no monetario en concordancia con desempeño: un estudio basado en el sector público del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad.*, 10(1), 1-6. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100220
- Torres, D. (2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Revista GEON.*, 6(2), 4-9.
- Zhang, S., Glerum, D., & Judge, T. (2020). *Essentials of Job Attitudes and Other Workplace Psychological Constructs* (1st Edition ed.). .: Routledge. Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429325755-11/job-satisfaction-timothy-judge-shuxia-carrie-zhang-david-glerum>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de satisfacción laboral

Cuestionario de satisfacción laboral

Indicaciones: Valore cada planteamiento, para ello use la escala del 1 al 7 donde, el valor de q1 equivale al nivel mínimo de satisfacción y 7 al nivel máximo de satisfacción

Item	Valor
(P1) el nivel jerárquico del cargo que ocupa	
(P2) el nivel jerárquico del cargo que otros ocupan	
(P3) las oportunidades que le ofrece el trabajo actual de desarrollar las actividades que más prefiere	
(P4) las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar las actividades en que destaca	
(P5) la consideración de sus opiniones en las instancias de planificación	
(P6) su participación en la implementación de lo planificado	

Anexo 2. Cuestionario a los beneficios no monetarios

Objetivo:

La presente encuesta tiene como propósito conocer la perspectiva de los trabajadores sobre los beneficios no monetarios. Estos datos serán de suma importancia para identificar la situación actual de la empresa. Las encuestas son sin límite de tiempo, no hay respuestas correctas o incorrectas, es para dar opiniones de manera anónima

Instrucciones: Se detalla una lista de preguntas, las cuales debe señal con una X a la respuesta que considere acertada e indique la información requerida.

Item

Sexo: M () F ()

1-¿Tiene Ud. conocimiento sobre lo que son los beneficios no monetarios?

SI () NO ()

2-¿Está de acuerdo con el salario que percibe actualmente?

SI () NO ()

3. ¿Recibe algún tipo incentivo por las funciones realizadas dentro de la empresa?

SI () NO ()

4. ¿Considera que los Beneficios no Monetarios son una fuente motivadora de motivación para el buen desempeño laboral?

SI () NO ()

5. ¿Considera Ud., que las palabras, gestos, actitudes y comportamientos positivos o negativos influyen de manera directa en el desempeño?

SI () NO ()

6. ¿Qué tipo de recompensas le gustaría recibir por sus logros laborales?

Reconocimientos () Premios () Horarios flexibles ()

Días libres () Días adicionales de vacaciones ()

Instrucciones: De acuerdo a su criterio y perspectiva; tomando en consideración el ambiente laboral en el que se desenvuelve, señale dentro de la escala del 1 al 6 que tan satisfecho se encuentra siendo 1 estando en total desacuerdo y 6 total de acuerdo.
1. Totalmente en Desacuerdo (TD), 2. En Desacuerdo (ED), 3. Parcialmente en Desacuerdo (PD), 4. Parcialmente de Acuerdo (PA), 5. De Acuerdo (DA), 6. Totalmente de Acuerdo (TA)

1. Autonomía	Valor
1.1 ¿Le agrada la empresa en la que labora?	
1.2 ¿Se siente comprometido al realizar sus tareas y actividades?	
2. Apoyo	Valor
2.1 ¿Siente respaldo por parte de la empresa ante sus incertidumbres e inquietudes laborales?	
2.2 ¿Cuenta con una retroalimentación positiva al momento de cometer errores y así poder enmendarlos?	
3. Reconocimiento	Valor
3.1 ¿Le parecería una buena idea el recibir beneficios adicionales por sus logros laborales?	
3.2 ¿Sería de su agrado disfrutar de eventos recreativos, paseos y convivencias en el que sean partícipes usted y su familia?	
4. Cooperación	Valor
4.1 ¿Se encuentra conforme con la relación laboral que mantiene con quienes lo rodean en su lugar de trabajo?	
4.2 ¿Percibe unión en el espacio laboral en el cual se desenvuelve?	
5. Estructura	Valor
5.1 ¿Tiene establecida de forma clara sus tareas y funciones?	
5.2 ¿Considera que la empresa necesita hacer ajustes centrando más atención hacia sus necesidades?	
6. Relaciones	Valor
6.1 ¿Encuentra una atmosfera laboral amistosa? 6.2 ¿Siente que prevalece el respeto independientemente de la jerarquización laboral que ocupen las personas en la empresa?	
7. Identidad	Valor
7.1 ¿Siente orgullo de la empresa de la cual forma parte?	
7.2 ¿Siente Ud. las preocupaciones de la empresa como propias?	