



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA DE PSICOLOGIA

**BENEFICIOS NO MONETARIOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS DE RESPUESTAS A EMERGENCIAS
UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, EN EL PERIODO COMPRENDIDO
DESDE JUNIO DE 2023 A MAYO 2024**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Psicología

AUTOR: CINTHIA MIKAELA CANCHIG PADILLA

TUTOR: Dr. GUILLERMO MARCELO PILLAJO SALCEDO

Quito - Ecuador

2024

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Cinthia Mikaela Canchig Padilla con documento de identificación N° 1720669637 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



Cinthia Mikaela Canchig Padilla

1720669637

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Cinthia Mikaela Canchig Padilla con documento de identificación No. 1720669637, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Sistematización de Prácticas de Investigación y/o Intervención: Beneficios no Monetarios y la Satisfacción Laboral en una Institución Pública de Servicios de Respuestas a Emergencias ubicada en la ciudad de Quito, en el periodo comprendido desde junio de 2023 a mayo 2024, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



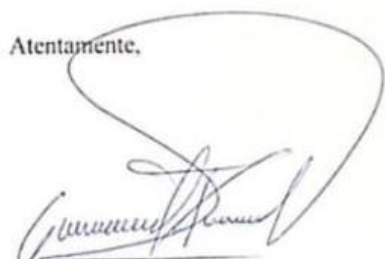
Cinthia Mikaela Canchig Padilla
1720669637

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo con documento de identificación N° 1710314061 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **BENEFICIOS NO MONETARIOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS DE RESPUESTAS A EMERGENCIAS UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, EN EL PERIODO COMPRENDIDO DESDE JUNIO DE 2023 A MAYO 2024**, realizado por Cinthia Mikaela Canchig Padilla con documento de identificación N° 1720669637, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de experiencias de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



Dr. Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo

CI: 1710314061

DEDICATORIA

A mis padres Lucia y Paul, quienes ha sido mi apoyo incondicional y constante durante todo este proceso, les dedico este logro. Su amor, paciencia, así como su esfuerzo inmenso han sido fuente de inspiración que me han dejado como impulso para cumplir cada etapa de este proceso.

A mi hija Paula, quien ha sido mi motor y mi motivo para continuar este proceso y no rendirme a pesar de los desafíos que he presentado en este proceso.

A mi hermano Sergio, mi apoyo mental, siendo la persona que me ha dejado muchos aprendizajes en la vida.

A mi pareja, Andrés, que logrado motivarme y darme ánimos para lograr concluir este proceso

Por último a mis amigos, por compartir momentos inolvidables y brindarme su apoyo que ha sido clave en este proceso. Todos esos momentos quedaran impregnados en mi memoria, así como sus palabras de aliento para continuar y no rendirme

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a mis papás quienes han continuado apoyándome, a pesar de las circunstancias que hemos vivido.

Quisiera también, expresar mi más profundo agradecimiento a mi director de tesis, el Dr. Guillermo Pillajo. Su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron al desarrollo de este proceso investigación. Su guía constante y su motivación ha logrado que se concluya la investigación No tengo palabras para expresar mi gratitud por su inmenso apoyo durante este tiempo.

Por último, agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana, por ser el centro de aprendizaje y enseñanza durante todo el periodo de estudio de la carrera. Lugar que me ha brindado no solo conocimiento sino profesores que han sido de calidad y de los cuales me han dejado muchas enseñanzas.

I. Resumen

En este trabajo de investigación pretende evidenciar la relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en una institución pública que da respuesta a emergencias en Quito.

El problema planteado es el verificar si la variable beneficios no monetarios en la satisfacción laboral son correlacionales con el fin de identificar el nivel de impacto que se genera en los trabajadores al recibir beneficios no monetarios, así como evidenciar si la institución logra generar satisfacción en los trabajadores

El objetivo del estudio es conocer la relación entre las variables, el nivel de satisfacción laboral desde la subjetividad del personal e indagar sobre los tipos de beneficios no monetarios que existen en la institución, sustentados desde la teoría mediante estudios relacionados con el tema en estudio.

En cuanto a la metodología se plantea aplicar un proceso que se caracteriza por ser sistemático ya que se usara la investigación científica, considerando el enfoque cuantitativo en conjunto con el cualitativo ya que se pretende abordar de mejor manera el tema, las hipótesis y variables involucradas, aplicando como población el personal de la institución electa en la ciudad de Quito, considerando ciertos criterios como es el que muestra de estudio, en el que se plantea de 90 personas aproximadamente

El interés de este estudio es generar información que permita clarificar la realidad que existe en la institución en cuanto a las variables para que quienes conformen gestión del talento humano y áreas relacionadas puedan tener una base de información para la toma de decisiones.

Por último como hallazgos se encontró el nivel moderado de satisfacción laboral así como se evidencia que existe desconocimiento sobre los incentivos. Por ende, no se pudo obtener información precisa sobre los beneficios no monetarios

Palabras claves

Beneficios no monetarios, Satisfacción Laboral, Tipos de beneficios no monetarios

II. Abstract

This research aims to show the relationship between non-monetary benefits and job satisfaction in a public institution that responds to emergencies in Quito. The problem posed is to verify whether the variable non-monetary benefits in job satisfaction are correlational to identify the level of impact that is generated in workers by receiving non-monetary benefits, as well as to show whether the institution manages to generate satisfaction in workers.

The objective of the study is to know the relationship between the variables, the level of job satisfaction from the subjectivity of the staff and to inquire about the types of non-monetary benefits that exist in the institution, supported from theory through studies related to the subject under study.

As for the methodology, it is proposed to apply a process that is characterized by being systematic since scientific research will be used, considering the quantitative approach together with the qualitative one since it is intended to better address the topic, the hypotheses and variables involved, applying as a population the personnel of the institution elected in the city of Quito, considering certain criteria such as the sample of the study, in which approximately 90 people are proposed.

The interest of this study is to generate information that clarifies the reality that exists in the institution in terms of variables so that those who make up human talent management and related areas can have an information base for decision-making.

Keywords

Non-Cash Benefits, Job Satisfaction, Types of Non-Cash Benefits

III. Índice de Contenido

IV. Datos informativos del proyecto	2
V. Objetivo	2
VI. Eje de la intervención o investigación.	2
VII. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.....	7
VIII. Metodología.....	8
IX. Preguntas clave.....	10
X. Organización y procesamiento de la información	10
XI. Análisis de la información.....	11
XII. Justificación	25
XIII. Caracterización de los beneficiarios.....	26
XIV. Interpretación	28
XV. Principales logros del aprendizaje	28
XVI. Conclusiones y recomendaciones.....	30
Conclusiones	30
Recomendaciones	30
XVII. Referencias bibliográficas	31
XVIII. Anexos	33

IV. Datos informativos del proyecto

- **Título del trabajo de titulación**

Sistematización de prácticas de investigación

- **Nombre del proyecto**

Los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en una institución de Quito

- **Delimitación del tema.**

El presente estudio correlacionara la relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en una institución pública de servicios de respuestas a emergencias ubicada en la ciudad de Quito, en el periodo comprendido desde junio de 2023 a mayo 2024, el tema pertenece a la subárea de Psicología Industrial y a la categoría de clima organizacional.

V. Objetivo

Objetivo general:

Conocer sobre la relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en el personal de una institución pública de servicios de respuestas a emergencias ubicada en la ciudad de Quito.

Objetivos específicos:

- Definir el grado de satisfacción laboral en el personal de la institución de servicios de respuestas a emergencias
- Evidencia la relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral
- Identificar los tipos de beneficios no monetarios

VI. Eje de la intervención o investigación.

Dentro del eje de esta investigación se empleó para la sistematización de la experiencia el enfoque histórico dialéctico. El que busca contextualizar las experiencias

dentro de un marco temporal más amplio, analizando su evolución y los factores históricos que las han influido. Además, ayuda comprender cómo las experiencias han cambiado con el tiempo y qué factores han influido en esos cambios. Así como se realiza la recopilación y análisis teórico.

Los principales conceptos que se emplearon en el presente estudio son explicados a continuación:

Beneficios no monetarios

Para entender cómo se va a desarrollar la investigación se requiere de entender de ciertos conceptos básicos como es de los beneficios no monetarios.

Cuya definición es la siguiente:

“También llamados intrínsecos, son aquellos que las empresas e instituciones lo utilizan para retribuir el trabajo, el esfuerzo adicional de sus trabajadores, estos comprenden todas aquellas recompensas o retribuciones que no tiene relación con los salarios y que, sin embargo, levanta la moral del trabajador en grado tal que se hace evidente el aumento en el esfuerzo y empeño. La creación de este tipo de incentivos está limitada solo por el ingenio de los gerentes y su capacidad de repartir “pagos” que los trabajadores encuentren deseables y que estos puedan contribuir no solo al logro de los objetivos que se han trazado sino también al desarrollo personal de los trabajadores.” (Nahuamel Delgado, 2018)

Además, los beneficios no monetarios conocidos como incentivos emocionales son aquellas que reconocen y valoran el esfuerzo y dedicación de los empleados, más allá de un pago económico. Estas recompensas están ligadas a aspectos emocionales y personales del trabajador, por lo que deben ser personalizadas y adecuadas a cada individuo. Así como se enfocan en reconocer el valor del trabajo del empleado y en crear un ambiente de trabajo adecuado. (Carrillo Guerrero, 2016)

Lo que quiere decir que son aquellas retribuciones que no son de carácter económico, sino que da reconocimiento y valor al esfuerzo y empeño que emplea el trabajador ante la realización de las funciones que requiere el puesto en el que ha sido asignado la persona. De modo que esto implica que exista aspectos personales del

trabajador como es la parte emocional. Por ende, implica que estas remuneraciones sean adecuadas al personal al que va dirigido, ya que cada individuo no rinde ni trabaja de la misma forma en su puesto de trabajo.

Tipo de beneficios no monetarios

Artículos

Objetos que no se adquieren en cualquier tienda o centro comercial, es decir debe ser un artículo que un empleado no compraría por sí mismo. Para ello los artículos que se pretenden obsequiar deben estar presentes en catálogos que sean adecuados y den apariencia de que se va a obtener un premio en el que se deberá canjear por puntos (Domínguez, 2013).

Viajes

Se brinda el beneficio de pagar todos los gastos de las vacaciones del empleado, por lo que se debe considerar que el costo de este beneficio es alto a comparación del valor medio de recompensa y reconocimientos. Aunque el costo de las vacaciones depende de ciertos factores como las ofertas en las que se encuentra el proporcionar vales para cubrir el total del costo o solo una parte de los gastos de las vacaciones. Por eso, este incentivo es uno de los más atractivos en los beneficios que puede ofrecer una empresa u organización. (Domínguez, 2013).

Oportunidades académicas

Brindar a los empleados la posibilidad de expandir sus conocimientos profesionales, este incentivo suena atractivo, cabe la posibilidad de que asistir a seminarios profesionales es atractiva, esta opción está claramente limitada a un grupo selecto de personas y conlleva un costo elevado por individuo, a menos que se trate de eventos locales. La participación en reuniones de empresa, reservadas para personal comercial o directivo, supone una oportunidad educativa que las empresas pueden costear y que permite a los beneficiarios establecer contactos con personas a las que no tienen acceso. Algunas empresas usan actividades especiales de formación en equipo como premios, o eventos que se realizan en lugares especiales durante una semana y se perciben como un gran beneficio para la empresa y un valioso premio para los empleados. Para que se considere un incentivo efectivo y adecuado, la

participación debe ser voluntaria, ya que cualquier forma de presión implícita para participar eliminaría cualquier elemento de incentivo que pudiera tener. (Domínguez, 2013).

Tiempo libre remunerado

La organización otorga el tiempo libre remunerado y las licencias, vacaciones o incapacidades. Aunque la mayoría de las instituciones remuneran el tiempo libre, su no remuneración podría ser vista como una manera efectiva de aumentar la productividad. El personal tomaría el tiempo libre remunerado, al querer utilizarlo de dos maneras: primero, para que los trabajadores tomen días libres cuando logren algo específico, pero debe tenerse en cuenta que debe usarse sin comprometer las funciones del puesto de trabajo. En segundo lugar, se pueden realizar eventos o actividades en la empresa en las que todo un grupo se toma permiso; aunque la mayoría, son excursiones que se consideran derechos adquiridos, y pueden ser eficaces como incentivos. (Domínguez, 2013).

Administración participativa

Los programas comparten la característica fundamental de involucrar a los miembros de la organización en la toma conjunta de decisiones, por lo que comparten un nivel significativo de autoridad con sus superiores inmediatos. En ocasiones, la gestión participativa se presenta como una solución universal para combatir la baja moral y la escasa productividad. Sin embargo, para que sea efectiva, los temas en los que participan los empleados deben ser relevantes para sus intereses, lo que los motiva a participar. Además, los trabajadores deben contar con la competencia y los conocimientos necesarios para realizar contribuciones valiosas, y todas las partes involucradas deben tener y generar confianza mutua. (Domínguez, 2013).

Participación representativa

Esa forma de involucramiento de los trabajadores implica que los represente un grupo reducido que participa en las decisiones. Se ha denominado a la participación representativa como la forma legal extendida en el ámbito laboral a nivel mundial. Su objetivo principal es redistribuir el poder dentro de una organización al situar a los trabajadores en una posición de mayor igualdad con los intereses de la dirección y los

accionistas. Las formas más comunes de implementar la participación representativa incluyen la creación de consejos laborales y la designación de representantes ante estos consejos. (Domínguez, 2013).

La Satisfacción Laboral

La satisfacción de una persona está vinculada a sus experiencias previas, ya que estas le permiten hacer comparaciones. Por lo tanto, las mismas condiciones laborales pueden resultar satisfactorias para alguien, pero no para otra persona que haya trabajado en un entorno más favorable. Así, la satisfacción en el trabajo se puede definir como la actitud general que tiene un individuo hacia su empleo. Además, mantiene tres causas principales que son fundamentales y proporcionan indicadores clave para posicionar a la empresa favorablemente en el mercado. Dichas causas son la reducción del ausentismo y rotación de personal, seguido del incremento en la productividad y por último el sentido de pertenencia del trabajador (Benalcázar Silva, 2020).

Teoría de los factores de Herzberg

Frederick Herzberg, desarrollo la teoría de los factores en los que ofrece una explicación del comportamiento de las personas en el trabajo a través de dos factores, en el que indica que los factores que fomentan la satisfacción y la motivación en el trabajo son diferentes e independientes de aquellos que suelen causar insatisfacción. (Benalcázar Silva, 2020) Por lo tanto, estos sentimientos son opuestos, ya que los factores que se deben considerar varían dependiendo de si se está analizando la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo.

Además, los factores positivos están presentes en el entorno laboral, aunque son importantes para el desarrollo diario, no siempre llevan a la satisfacción completa y duradera del sujeto. Lo que implica que los factores negativos no siempre sean la causa directa de la insatisfacción. Indicando que, si la organización toma acciones para que los factores negativos sean eliminados, existe la posibilidad de que pueda aumentar de manera no significativa la satisfacción de los empleados. Lo que no necesariamente indica que exista motivación para desempeñar su trabajo de manera adecuada, sino que posiblemente se reduce su nivel de descontento en sus tareas. (Benalcázar Silva, 2020) Así como se considera que la satisfacción laboral es subjetiva, por lo que los factores

negativos y positivos varían en cada persona, la satisfacción o insatisfacción se evidenciará según las condiciones de la persona y el criterio propio del sujeto.

VII. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.

Dentro del objeto de intervención se analizarán los aspectos particulares de la investigación que giran en torno de los beneficios no monetarios pues bajo su conceptualización y aplicación es posible generar acciones y aptitudes positivas en el trabajador, así como es una medida que puede lograr retener y mantener al personal dentro de la organización. Por lo que la importancia del presente estudio nos facilitara el comprobar si las variables beneficios no monetarios y la satisfacción laboral tienen correlación. Por ello, permite indagar sobre los tipos de beneficios no monetarios que presenta la institución junto a ello se puede evidenciar si el personal de la institución desconoce el plan de incentivos. Adicionalmente, nos brindara posibilidad de poder evidenciar si los empleados tienen un nivel satisfactorio en su trabajo,

Entonces, se debe tomar en cuenta que durante el proceso de investigación se enfocara en indagar y analizar ¿cómo los beneficios no monetarios se relacionan con la satisfacción laboral? para ello, debemos tener en cuenta que la población en la que se enfoca este proyecto es el de la institución pública que da respuesta a emergencia, ubicada en la ciudad de Quito.

Otra conceptualización que contribuye al entendimiento de los beneficios no monetarios es el conocer sobre el salario emocional ya que engloba a todas las motivaciones no financieras que llevan a las personas a trabajar con satisfacción, lo cual es fundamental para que se sientan cómodas, comprometidas a la realización de sus funciones en su lugar de trabajo.

Hallazgos relevantes

El desarrollo de los incentivos emocionales en las empresas ha ido surgiendo mayor visibilizarían en diferentes contextos. Uno de ellos es el de España en el que se

elaboró un plan denominado Concilia en el que permite la flexibilidad horaria a empleados públicos siempre y cuando tenga hijos menores de 12 años. En el caso de la Unión Europea existe una comisión cuyo nombre es el de Comisión Europea en el que expone reconocimiento de la flexibilidad horaria y como beneficia tanto a los trabajadores como a las empresas. Esto se ve reflejado en las 160 empresas europeas han obtenido una certificación que indica que la empresa se responsabiliza de sus empleados y familiares. (Gómez, C. 2011).

Estas iniciativas demuestran el compromiso con la y la importancia por el bienestar de los trabajadores, así como la competitividad de las empresas para retener a su personal. Por ende, la flexibilidad horaria, entre otras medidas, puede contribuir a un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional, beneficiando tanto a los empleados como a las organizaciones. Esto se refleja en que actualmente, tanto trabajadores como empresas valoran cada vez más los beneficios no económicos que una organización puede ofrecer. Dado que los empleados buscan incentivos como reconocimientos u otros tipos, los cuales se convierten en motivadores que impulsan un mejor desempeño laboral. Es decir, estos beneficios no monetarios se han vuelto tan importantes que pueden incluso superar a los incentivos económicos a la hora de atraer a candidatos en el mercado laboral. (Chillogallo & Csizmadia, 2017)

Los hallazgos mencionados confirman los intereses que existe sobre el tema electo de investigación dado que confirma que los incentivos no monetarios son cada vez más visibles y de mayor importancia e interés para las empresas. Por ende, la satisfacción laboral por estar relacionada con los beneficios emocionales se beneficia y considera a las organizaciones.

VIII. Metodología

Para esta investigación la metodología elegida es la mixta, no solo será cuantitativa, sino que se usará la cualitativa, ya que, dada las condiciones del tema, este tipo de metodología es la adecuada para trabajar las variables. Esto se debe a que en la metodología cuantitativa se obtiene datos que tiende ser objetivos, esto se debe a que las variables se pueden medir. Por ende, se usarán herramientas en las que se encuentra escalas que tendrán indicadores, que permiten ubicar la realidad a través de la estadística.

(Alan Neill & Cortez Suárez, 2017) Se requiere del método cualitativo, ya que así contrasta información concreta y específica, es decir, se podrá profundizar en información específica que definirá la situación desarrollada en torno al eje de investigación, lo que se conoce como interpretación de datos. (Alan Neill & Cortez Suárez, 2017)

Así mismo la investigación será caracterizada por ser correlacional ya que pretende encontrar el grado de relación entre las variables expuestas en este tema de investigación. Para ello se requiere del uso de instrumentos, que se considera el uso de cuestionarios que se expondrán mediante encuestas. De modo que se toma en consideración:

La escala general de satisfacción laboral creada por Warr, Cook y Wall en 1979, en que cuantifica el nivel de satisfacción laboral que tiene el personal de una organización, tomando en consideración que existe factores intrínsecos y factores extrínsecos. A los cuales en esta escala se los evidencia de la siguiente forma: en la subescala de factores intrínsecos se encuentra los ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14. Los cuales hacen referencia aspectos como es el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, entre otros.

En cuanto a los factores extrínsecos se conforman por los siguientes ítems 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15. Dichos ítems indican sobre la satisfacción del trabajador con respecto aspectos relacionados con la organización del trabajo entre ello se encuentra el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otros.

Además, se empleará el uso de una encuesta en la que esta obtendrá información que se caracteriza por exponer puntos de vistas de las personas que son electas por parte del investigador (Alan Neill & Cortez Suárez, 2017) Además, se requiere de un formato de consentimiento informado dado que realizara el cuestionario junto a la escala garantizando el anonimato y el uso adecuado de los datos obtenidos en el que se indicara lo siguiente:

1. Objetivo
2. Indicaciones generales
3. Consentimiento informado

4. Aceptación de participar en la encuesta,

En cuanto a la recolección de datos para que se puedan visualizar se lo mostrara en graficas de pastel ya que permitirá comprender de mejor manera los resultados que se obtendrán al aplicar los instrumentos. Así como se requiere del uso de tablas en las que permite recolectar datos de una manera organizada y concisa

IX. Preguntas clave

- Preguntas de inicio.

¿Se logrará identificar los beneficios no monetarios que existe en la institución?

¿Existe la posibilidad de evidenciar el nivel de satisfacción laboral?

- Preguntas interpretativas.

Durante el proceso de investigación ¿existe resistencia por parte de la institución?

Durante el proceso de investigación ¿existe apoyo por parte de la institución?

Para el personal de la institución ¿género interés en el proyecto?

- Preguntas de cierre.

¿Qué cambios se produjo tras realizar este proceso de investigación?

¿Qué beneficios obtuvo la institución tras el proceso de investigación?

¿Qué impacto generó la investigación en la institución?

X. Organización y procesamiento de la información

Las variables han sido evaluadas por un cuestionario cuyas respuestas obtenidas se colocarán en graficas de pastel y en cuanto a la escala se mostrará los

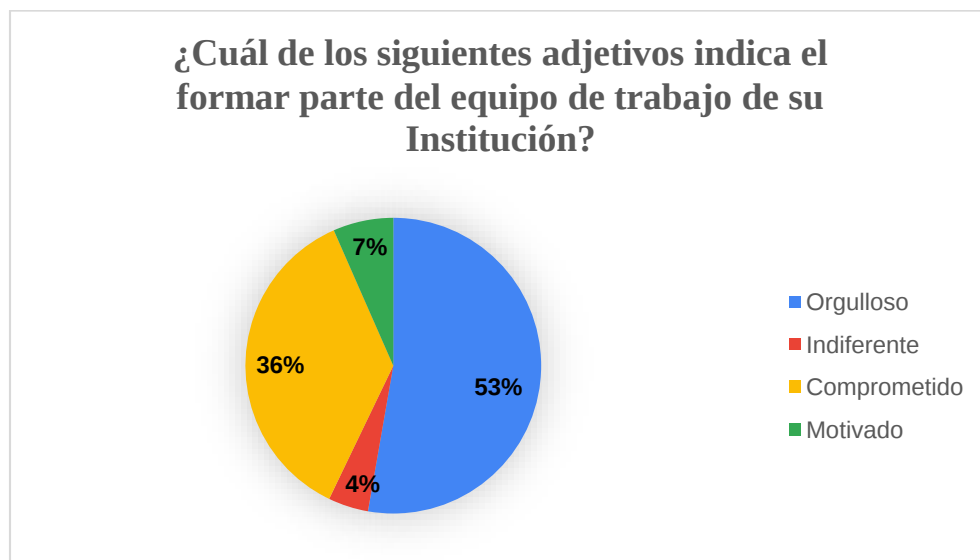
datos relevante en tablas por lo que los resultados estarán de manera concisa y de forma clara.

Tras haber aplicado el cuestionario y la escala, así como el haber tomado en cuenta las fuentes de información necesarias se procedieron a realizar el análisis de datos en el que existe diferentes porcentajes se destaca algunos aspectos de los beneficios no monetarios que necesitan mejorarse dentro de la institución electa.

XI. Análisis de la información

Además, se identificaron que existe aspectos no favorables para los incentivos emocionales debido a que existe desconocimiento del plan de incentivos de la institución. También se identificó que existe aspectos no favorables para la motivación de los empleados generando un factor de riesgo para la satisfacción laboral, estas interpretaciones se basan en los resultados obtenidos.

Gráfica 1

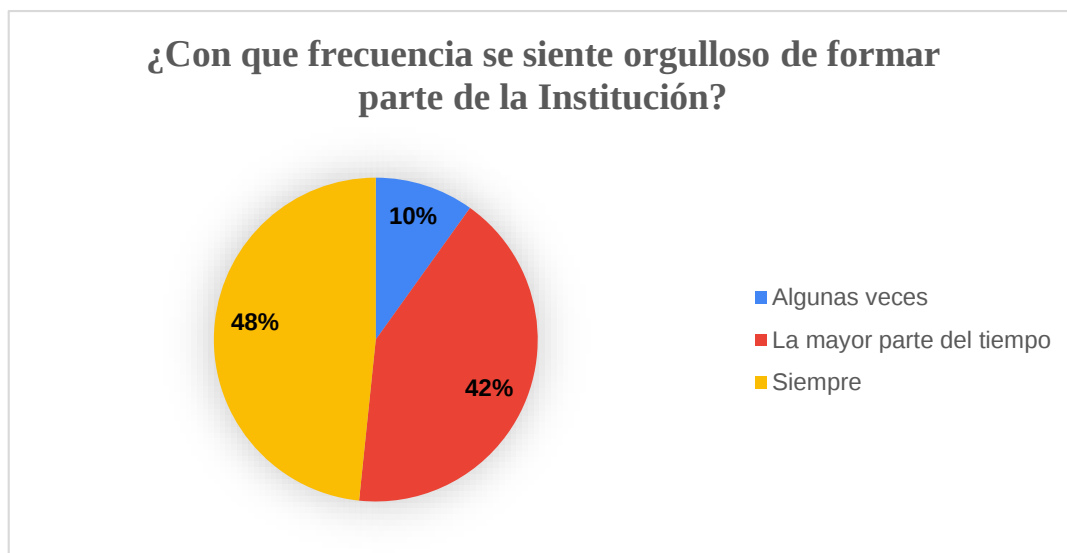


Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de orgullo. Por lo tanto, el 53% indica que se siente orgullosos de formar parte del equipo de trabajo de la Institución a diferencia del 36% indica que se sienten comprometidos y en menor representación está

el 7% indicando que se sienten motivados junto al 4% que muestra que se siente indiferente.

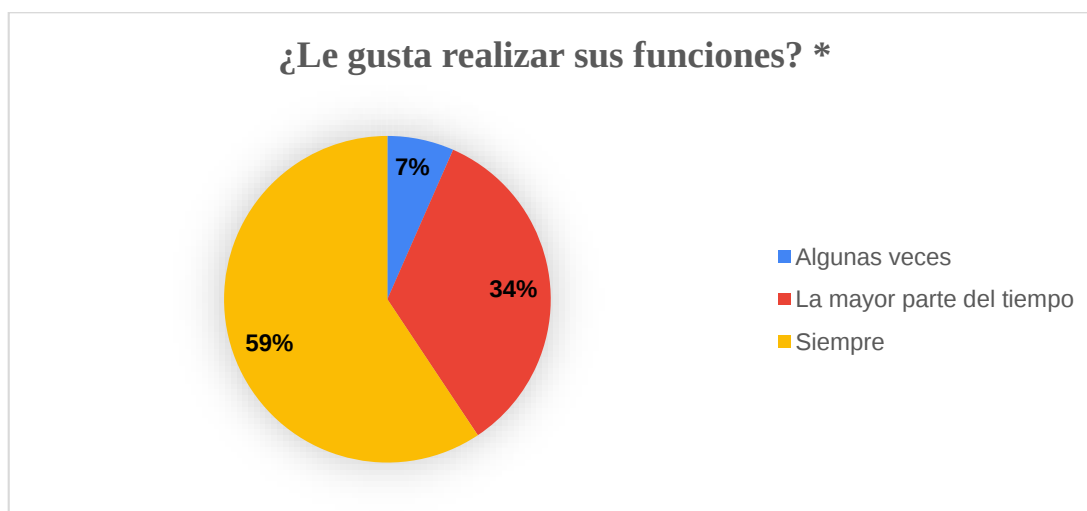
Gráfica 2



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de siempre. Por lo tanto, el 48% indica que se siente siempre de formar parte del equipo de trabajo de la Institución a diferencia del 42% indica que la mayor parte del tiempo se siente orgullosos y en menor representación esta el 10% indicando que se sienten algunas veces orgulloso de formar parte de la institución

Gráfica 3



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Siempre. Por lo tanto, el 59% indica que siempre le gusta realizar sus funciones a diferencia del 34% indica que la mayor parte del tiempo le gusta realizar sus funciones y en menor representación el 7% indicando algunas veces le gusta realizar sus funciones

Grafica 4

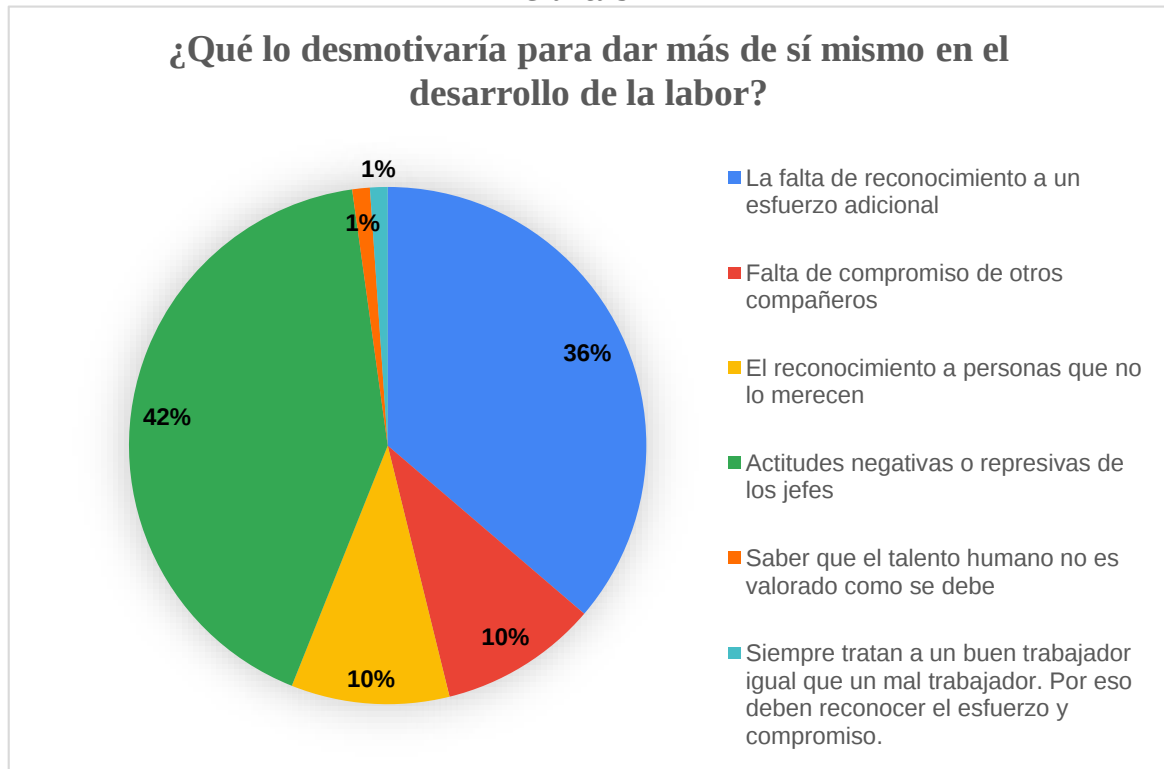


Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Siempre. Por lo tanto, el 59% indica

que siempre le gusta realizar su función a diferencia del 34% indica que la mayor parte del tiempo le gusta realizar sus funciones y en menor representación el 7% indicando algunas veces le gusta realizar sus funciones

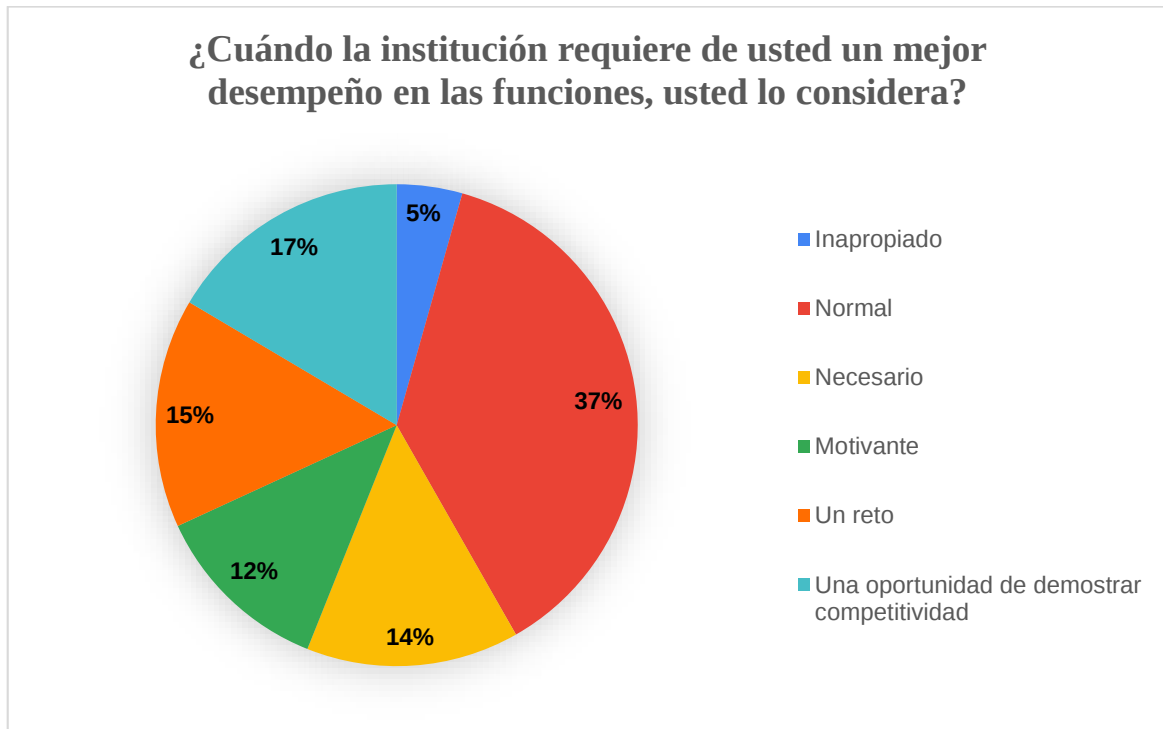
Grafica 5



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Actitudes negativas o represivas de los jefes. Por lo tanto, el 42% indica que la desmotivación que viven es debido a actitudes negativas o represiva de los jefes a diferencia del 36% que indica que la desmotivación se enfoca en la falta de reconocimiento a un esfuerzo adicional y en menor representación se encuentra el 10% indicando que la falta de compromiso de otros compañeros y así como el reconocimiento a personas que no lo merecen genera desmotivación en el personal.

Gráfica 6

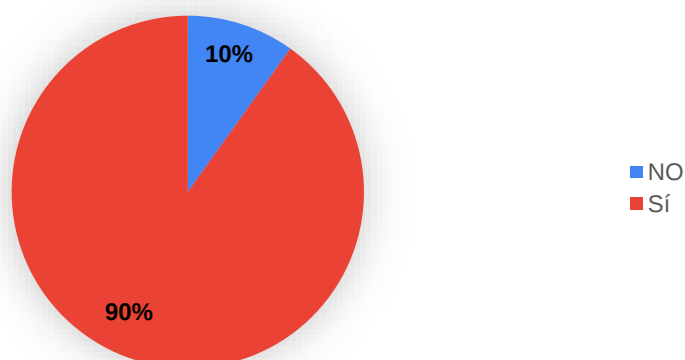


Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Normal. Por lo tanto, el 37% indica que es normal querer tener un mejor desempeño diferencia del 17% que indica que es una oportunidad para demostrar su competitividad, así como el 15% que indica que necesario tener un mejor desempeño de las funciones el mejorar y en menor representación se encuentra el 14% indicando que mejorar el desempeño es un reto para el personal, en el 12% indica que es motivante el mejorar el desempeño laboral, por último, el 5% considera que es inapropiado.

Grafica 7

¿Considera que la entidad dispone de los recursos para que usted desarrolle adecuadamente su labor?

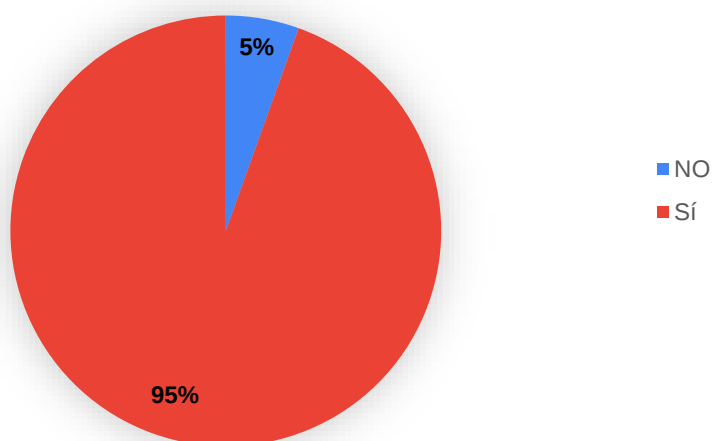


Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el Sí. Por lo tanto, el 90% indica que sí disponen de los recursos necesario para desarrollar adecuadamente su labor normal a diferencia del 10% que indica que no disponen de recursos adecuados para su labor

Grafica 8

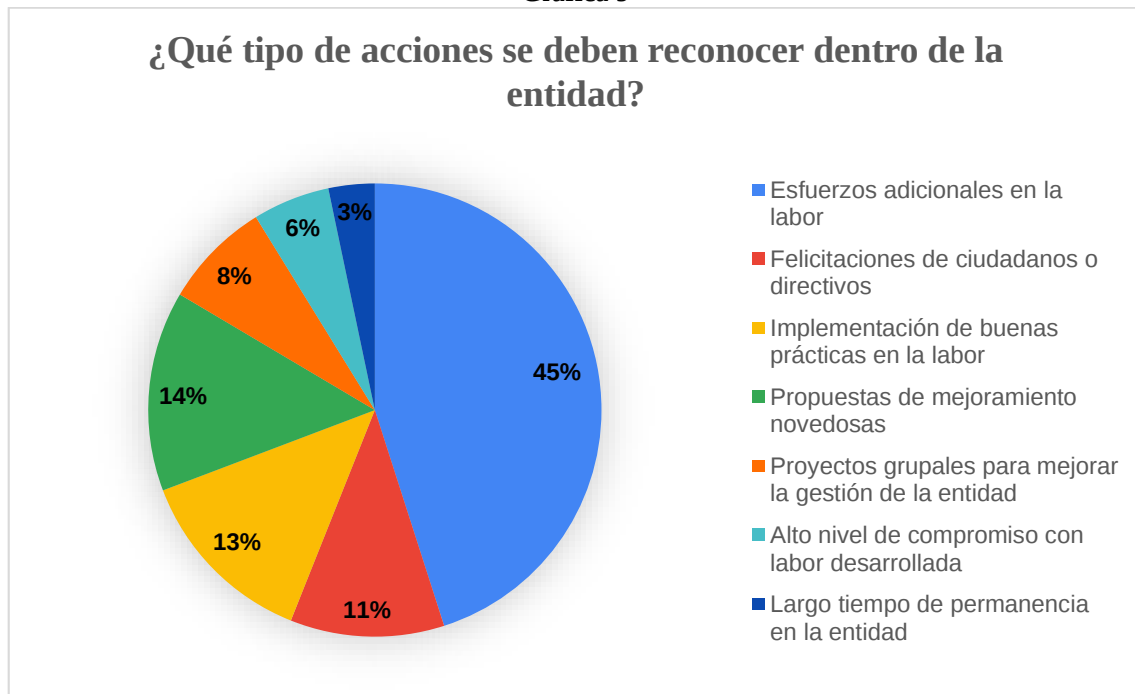
¿Participaría en actividades para generar cambios a favor de los empleados ?



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el Sí. Por lo tanto, el 95% indica que sí participarían en actividades que logren generar cambios a su favor, a diferencia del 5% que indica que no pretenden participar en ninguna actividad que genere cambios.

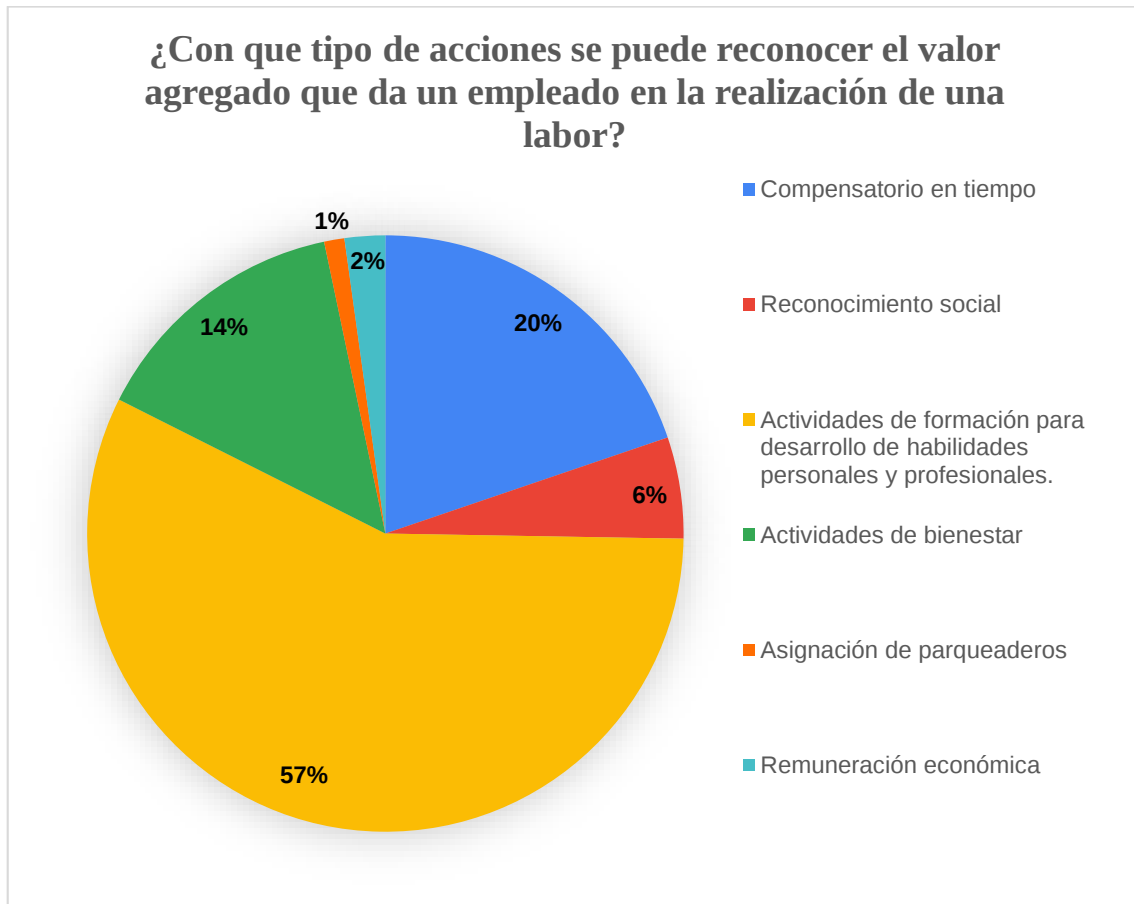
Grafica 9



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Esfuerzos adicionales en la labor. Por lo tanto, el 45% indica que la acción que se reconoce dentro de la institución es el de esfuerzos adicionales en la labor realizada a diferencia del 14% que indica que la acción que debe ser conocida es las propuestas de mejoramiento novedoso y en menor representación se encuentra el 13% indicando que se debe dar reconocimiento a la implementación de buenas prácticas en la labor, en el 11% indica que se debe reconocer las felicitaciones de ciudadanos o directivos, así como el 6% considera que se debería reconocer el alto nivel de compromiso con la labor desarrollada, Por último, el 3% el reconocimiento debería ser por el largo tiempo de permanencia en la entidad.

Gráfica 10

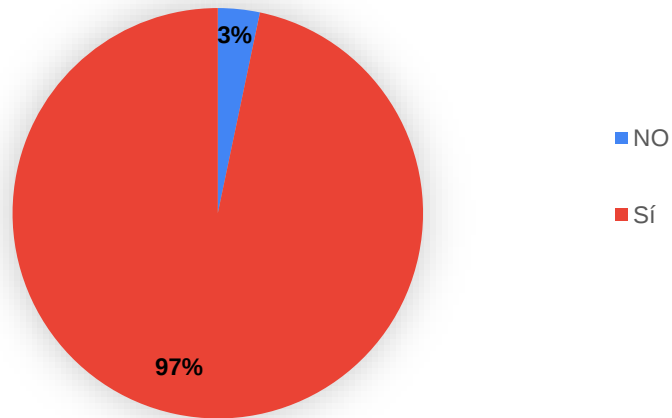


Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Normal. Por lo tanto, el 37% indica que es normal querer tener un mejor desempeño diferencia del 17% que indica que es una oportunidad para demostrar su competitividad, así como el 15% que indica que necesario tener un mejor desempeño de las funciones el mejorar y en menor representación se encuentra el 14% indicando que mejorar el desempeño es un reto para el personal, en el 12% indica que es motivante el mejorar el desempeño laboral, por último, el 5% considera que es inapropiado.

Grafica 11

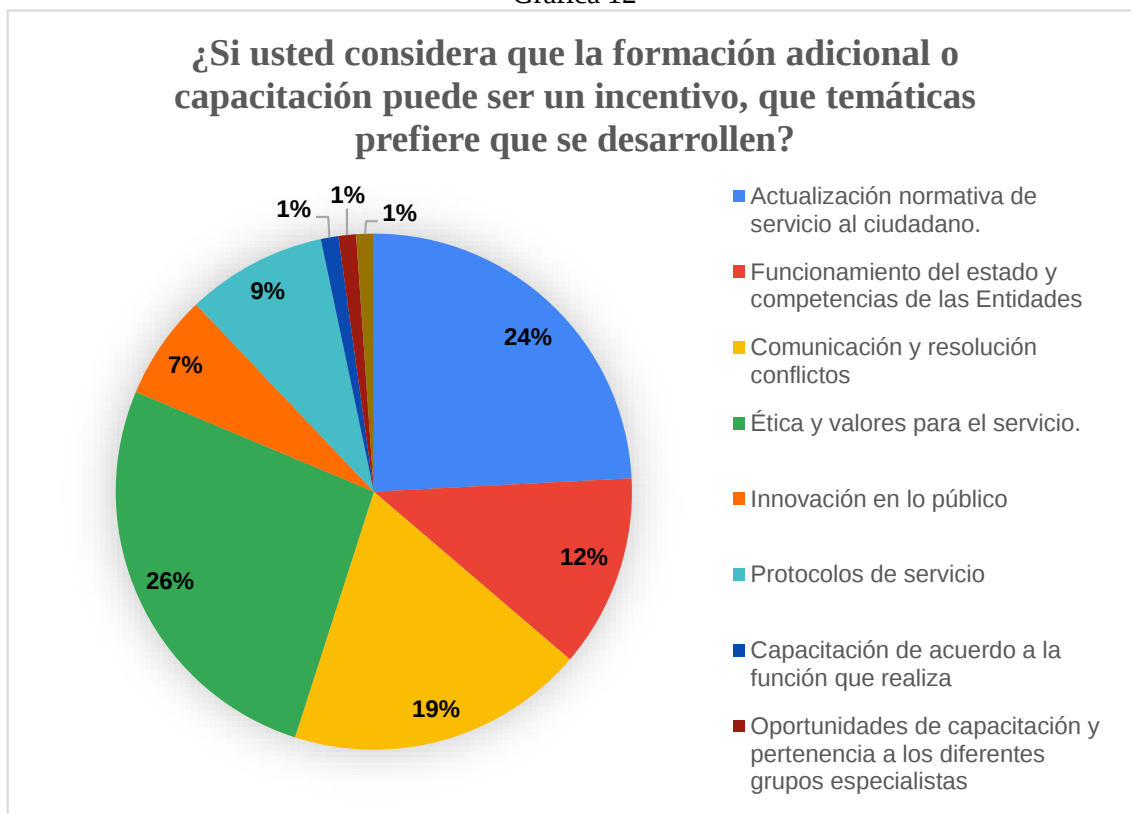
¿Estaría dispuesto a que midan su desempeño laboral para que contribuya a la generación de acciones beneficiosas para el empleado?



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Sí. Por lo tanto, el 97% indica que sí estarían dispuestos a que se midan su desempeño laboral, ya que mediante esto pueden generar acciones beneficiosas a diferencia del 3% en el que indican que no están dispuestos a la medición de su desempeño laboral

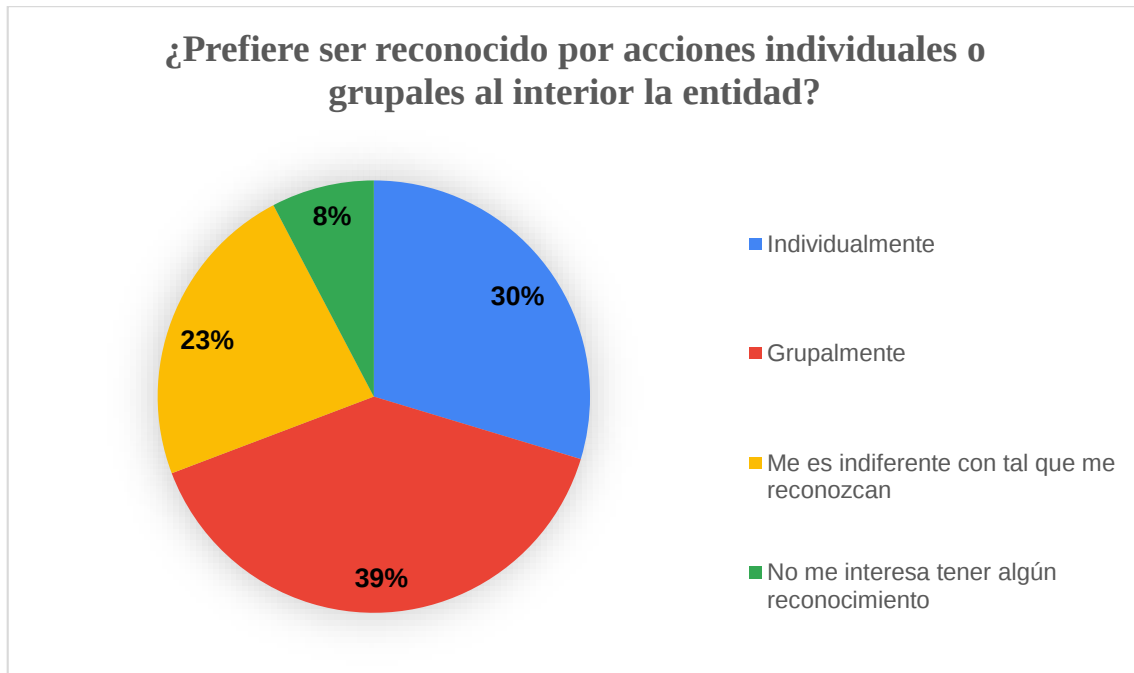
Grafica 12



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el ética y valores para el servicio. Por lo tanto, el 26% indica que la temática que consideran que se debería desarrollar en capacitación es el de ética y valores para el servicio, así como el 24% que indica que es mejor desarrollar en temática la actualización de normativa de servicio al ciudadano seguido del 19% que el tema escogido es el de comunicación y resolución de conflictos, así como el 12% indica que la temática que prefieren es del funcionamiento del estado y competencia de entidades, y en menor representación se encuentra el 9% que indica que el tema que prefieren es el protocolo de servicios y 7% que indica que el tema es la innovación en lo público.

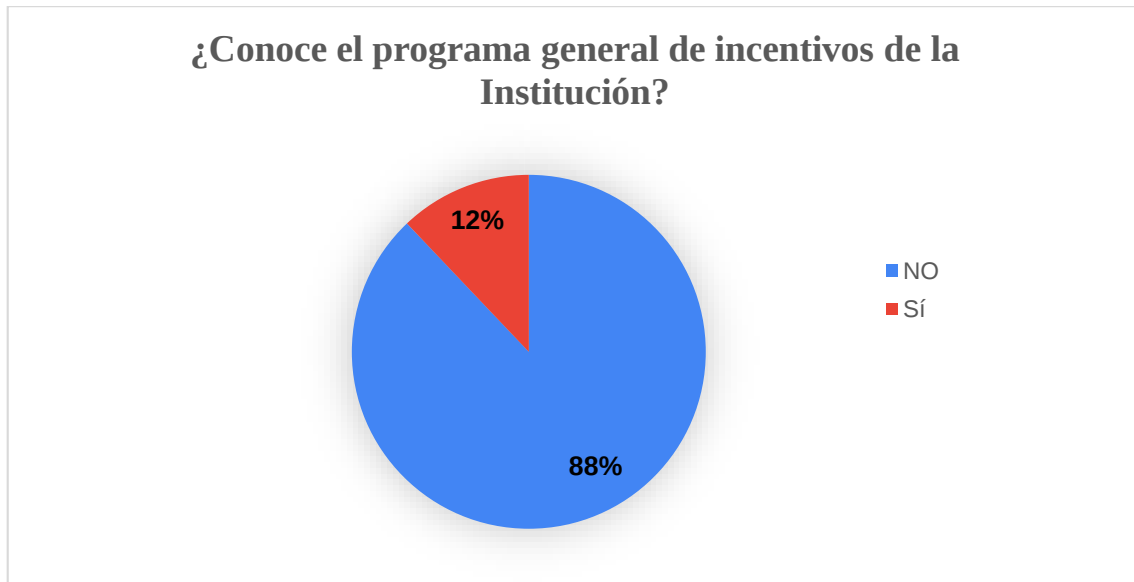
Grafica 13



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Normal. Por lo tanto, el 37% indica que es normal querer tener un mejor desempeño diferencia del 17% que indica que es una oportunidad para demostrar su competitividad, así como el 15% que indica que necesario tener un mejor desempeño de las funciones el mejorar y en menor representación se encuentra el 14% indicando que mejorar el desempeño es un reto para el personal, en el 12% indica que es motivante el mejorar el desempeño laboral, por último, el 5% considera que es inapropiado.

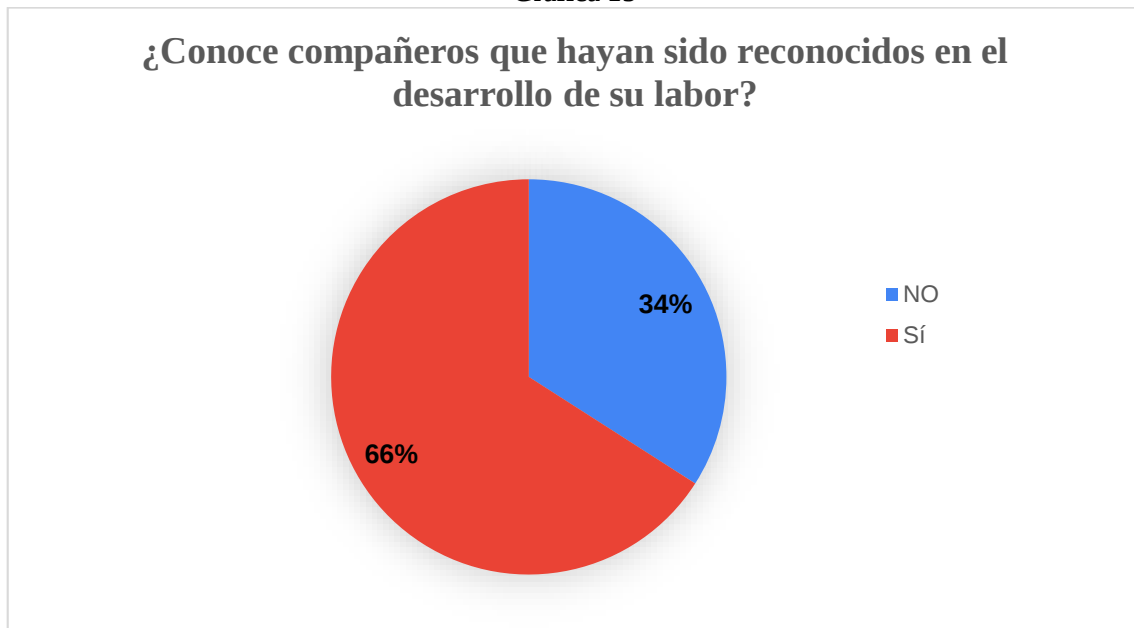
Grafica 14



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de No. Por lo tanto, el 88% indica que existe desconocimiento del plan de incentivos de la institución a diferencia del 12% que indica que es sí conocen sobre el programa general de incentivos.

Gráfica 15



Elaborado por: Mikaela Canchig

La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de Sí. Por lo tanto, el 66% indica que si

conocen sobre el reconocimiento de labores por parte de otros compañeros a diferencia del 34% que indica que no conocen sobre el reconocimiento de sus compañeros

Grafica 16



La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de No. Por lo tanto, el 77% indica que no existe equipos de trabajo que dan reconocimiento a la labor a diferencia del 23% que indica que es sí existe equipos de trabajo que dan reconocimiento a la labor.

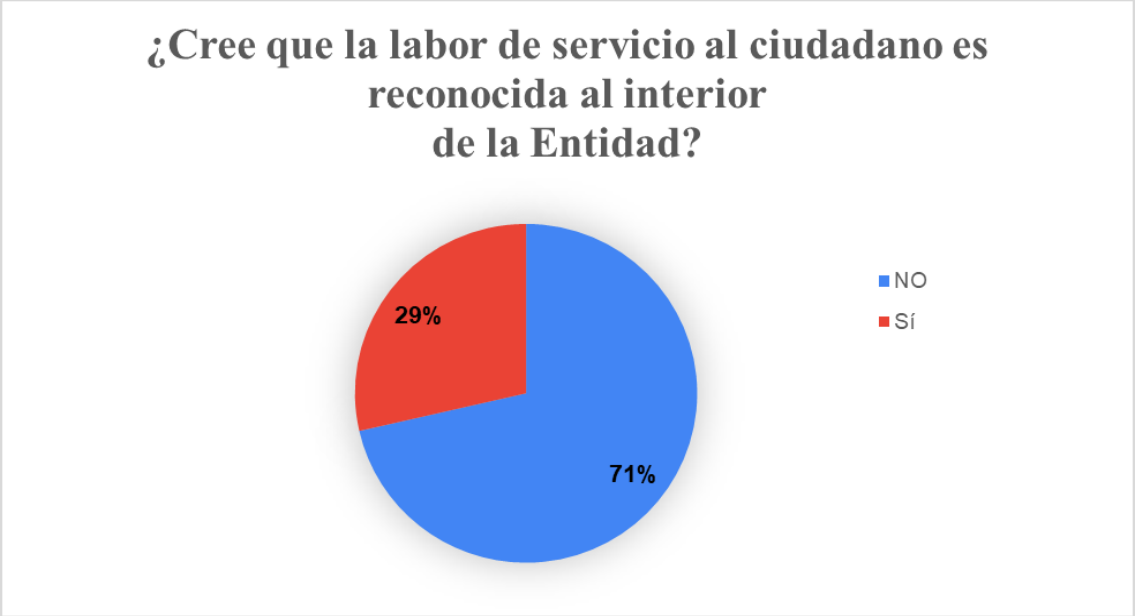
Gráfica 17



La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el

porcentaje que tiene mayor representación es el de Sí. Por lo tanto, el 90% indica que deberían en la Institución reconocer la labor al Ciudadano a diferencia del 10% que indica que no es necesario el reconocimiento de la labor.

Gráfica 18



La gráfica evidencia que la distribución de respuesta es variada indicando que el porcentaje que tiene mayor representación es el de No. Por lo tanto, el 71% indica que no se reconoce la labor de servicio al ciudadano al interior de la Entidad a diferencia del 29% que indica que es sí existe reconcomiendo interno de la labor de servicio al ciudadano.

Tabla 1. Satisfacción laboral

Nº de Encuestados	Total F. E (7-56)	Total, F.I (8-49)	Total S. L (15- 105)	Satisfacción Promedio
91	37,89	31,80	69,69	4,6

Elaborado por: Mikaela Canchig

Los resultados en la Escala de Satisfacción Laboral indica en los factores extrínsecos existe satisfacción por parte del personal a diferencia del intrínseco el cual

se sitúa como ni satisfecho ni insatisfecho. La suma de estos factores y al sacar el promedio nos muestra que la satisfacción laboral se ubica en moderadamente satisfecho. Por ende, la satisfacción laboral requiere aumentar en el personal

Tabla 2. Correlación de las variables

Correlaciones		BENEFICIOS NO MONETARIOS	SATISFACCIÓN LABORAL
BENEFICIOS NO MONETARIOS	Correlación de Pearson	1	,301**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	91	91
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,301**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	91	91

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Mikaela Canchig

En la tabla se indica que la relación entre las variables tiene una baja correlación, lo que significa que los cambios en una variable no siempre logran explicar de manera clara los cambios en la otra variable, Esto se debe a que se encontraron en este estudio otros factores que influyen en las variables como es en este caso el de la motivación, Dicho factor, se evidencia debido a que la muestra ha mencionado su motivación y desmotivación que le produce su lugar de trabajo.

XII. Justificación

Esta investigación contribuirá al aporte de conocimiento científico, ya que permitirá ser una fuente de consulta que facilitará información relevante para futuras investigaciones. Además, es justificable el desarrollo de este proyecto porque se evidencia información relevante en otras investigaciones relacionadas con el tema de investigación, especialmente sobre las variables que serán investigadas en este estudio. Por lo que permite comparar información entre el estudio que se desarrollará frente a otros estudios, así como se podrá analizar los resultados obtenidos tras evaluar al personal de la institución, de modo que facilitará la visualización de la relación entre variable, llegando a ser información importante para la organización.

Por lo que la investigación toma mayor importancia porque será el medio para que la organización decida decisiones. Además, implica el definir planes en la institución que se oriente al futuro. Así como favorece al personal de la institución ya que esta información que se obtendrá tras finalizar este proceso de investigación se podrá sensibilizar a los trabajadores, de modo que conocerán sobre los beneficios no monetarios que tiene la organización.

.

XIII. Caracterización de los beneficiarios

Para esta investigación se requiere de apoyo del personal de Recursos Humanos, el cual consta de cuatro personas, y este personal se encuentran en la matriz de la institución. Por lo que la población que será investigada es de un aproximado de 100 personas Las cuales se encuentran mujeres y hombres que oscilan las edades desde 18 superando los 31 años de edad, los cuales tiene culminado su formación académica de segundo nivel, así como la formación que solicita la institución. Para ello se explica más a detalle en las siguientes tablas

Aquí se evidencia la participación masculina, debido a que representa la mayor parte de las personas que han desarrollado la encuesta

Tabla 3. Sexo

SEXO		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	79	86,8
	Femenino	12	13,2
	Total	90	100,0

Aquí se evidencia el personal encuestado, tiene edades variadas y destaca el rango que es superior a los 31 años debido a que representa la mayor parte de las personas encuestadas.

Tabla 4. Edad

EDAD		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desde 22 años a 25 años	1	1,1
	Desde 26 años a 30 años	13	14,3
	Mayor a 31 años	77	84,6
	Total	90	100,0

Elaborado por: Mikaela Canchig

Aquí se evidencia el personal encuestado, tiene diferentes cargos, y el cargo de cabo destaca debido a que representa la mayor parte de las personas encuestadas.

Tabla 5. Cargo

CARGO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Tenientes/Capitanes/Mayores	6	6,6	6,7
	Bombero	28	30,8	30,0
	Sargento	8	8,8	8,9
	Cabo	31	34,1	34,4
	Suboficial	8	8,8	8,9
	Subteniente	10	11,1	11,1
	Total	91	100,0	100,0

Elaborado por: Mikaela Canchig

La tabla indica que el personal encuestado, cuenta con diferentes rangos de tiempo laborado, y el rango que destaca es de mayor a 16 años debido a que representa la mayor parte de las personas encuestadas.

Tabla 6. Edad**TIEMPO LABORADO**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Menor a un año	1	1,1
	De 1 a 5 años	5	6,6
	De 6 a 10 años	19	20,9
	De 10 a 15 años	32	35,2
	Mayor a 16 años	33	36,3
	Total	90	100,0

Elaborado por: Mikaela Canchig

XIV. Interpretación

En la investigación se identificó parte de los beneficios no monetarios ya que requiere de realizar mayor profundización sobre el tema. En cuanto al nivel de satisfacción laboral se pudo obtener información clara sobre esta variable. Además cabe recalcar que esto se debe a que hubo resistencias por parte del personal de la institución, evitando tener una mejor accesibilidad a la información.

En cuanto al apoyo que dieron al proyecto fue el necesario para el proceso de investigación, al igual que se evidenció que hubo interés ante el proyecto. Sin embargo, los cambios tras el proceso de investigación al momento no se evidencia cambios significativos. Además los beneficios que obtiene la institución es conocer la satisfacción laboral que contribuye a la toma de decisiones dentro de la institución. Por último, el impacto que generó el estudio fue medio debido a que requiere profundizar en el tema de beneficios no monetarios

XV. Principales logros del aprendizaje

Los principales logros obtenidos, durante la investigación es ser perseverante y constante ya que es un proceso prolongado. Además, de que en este proceso es importante adaptarse a los cambios y limitaciones que surgieron, encontrando soluciones adecuadas Debido a la limitación de tiempo que surgió debido a los procesos de aceptación y autorización de la realización de la investigación en la institución electa. Por ende, lo que se puede proponer para evitar estos tipos de inconvenientes es el de desarrollar la autorización con mayor antelación para lograr que la institución pueda responder con tiempo y segunda propuesta es escoger instituciones en las que la respuesta a este tipo de autorizaciones sea con mayor rapidez dado que esto posibilita a que el estudiante pueda buscar soluciones más acertadas.

Durante la práctica de investigación se pudo obtener hallazgos que son relevantes para lo que se planteó como posible hipótesis, dado que surgió nuevos planteamientos y preguntas sobre el tema electo

En cuanto a los objetivos que se habían planteado se lograron hallar si existe relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral, así como el nivel de satisfacción laboral, debido a que se pudo obtener información que logro indicar una realidad cercana a lo que vive el personal de la institución. Sin embargo, los tipos de benéficos no monetarios no se pudo profundizar en su indagación debido a cuestiones de tiempo, así como existió cambios en la metodología para poder obtener información que pudiese dar una posible idea de que tipos de beneficios tiene el personal.

El posible riesgo es el no saber cómo manejar datos e infamación de manera anónimo ya que para esta investigación fue necesario ajustar y adecuar las preguntas del cuestionario con la finalidad de obtener información que no exponga la identidad de la institución, así como la del personal.

Los elementos innovadores posiblemente es el tener la habilidad de la resolución de problemas ya que no solo permite buscar soluciones adecuadas para los desafíos y problemas que surja no solo en el proceso, sino que en el mismo planteamiento de la investigación dado que en este caso se encontró otros factores que son parte de la influencia de las variables.

Además, el impacto que tiene es medio debido a que estos factores posiblemente se estén visibilizando en la institución por medio de la conducta que existe en cada empleado. Por ende, el interés de la institución ante estas variables puede incrementar ya que esto requiere de ser tomado en cuenta para poder realizar cambios que sean beneficioso tanto para la organización como para el personal. Sino surgirán factores de riesgo que posibilitan a que el personal llegue a sentir insatisfacción laboral, debido a las condiciones que se puedan presentar en su ambiente laboral.

XVI. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- La investigación ha evidenciado que existe la relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en el personal de una Institución Pública de servicios de respuestas a emergencias. Sin embargo, aunque sea una relación positiva no es significativa dado a que estas variables se ven influenciada por otros factores.
- Se ha podido evidenciar el grado de satisfacción laboral en el personal de la institución de servicios de respuestas a emergencias, dándonos como resultado que el personal esta moderadamente satisfecho por lo que requiere la institución realizar acciones que mejoren la satisfacción en los empleados.
- Por último, la identificación de los beneficios no monetarios se ha logrado obtener información base para seguir indagando en este tema, dado que no se pudo lograr identificar con certeza esta información debido a cuestiones imprevistas durante este proceso.

Recomendaciones

- Se recomienda que se realice estrategias para comunicar de manera clara y frecuente el plan de incentivos a todos los empleados. Esto puede incluir reuniones informativas, correos electrónicos, o un portal en línea accesible.
- Así como se recomienda desarrollar programas de formación en habilidades interpersonales y trabajo en equipo para mejorar las relaciones entre compañeros y reducir las actitudes negativas. Esto podría incluir talleres, actividades grupales y programas de mentoring.
- Por ultimo. se recomienda considerar realizar una evaluación sobre las condiciones laborales, se puede crear encuestas periódicas sobre clima y satisfacción laboral para identificar áreas específicas de mejora en las condiciones de trabajo. A partir de los resultados, implementar cambios como es la creación de programas de bienestar, o mejoras en el ambiente de trabajo.

XVII. Referencias bibliográficas

- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2017). Cap. 4.-Investigación cuantitativa y cualitativa. Procesos y fundamentos de la investigación científica. -
- Benalcázar Silva, C. F. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7627> -
- Bilbao, J., & Vega, M. (2010). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal. -
- Carrillo Guerrero, J. A. (2016). El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora PS (Bachelor's thesis, Quito: UCE). Recuperado de:
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b95315be-4d9c-4d6f-a023-396da1fbee4e/content> -
- Chérrez González, G. C. (2020). *Diseño de un plan de incentivos laborales con énfasis en la motivación para los colaboradores de una empresa de producción* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3060/1/77232.pdf>
- Chillogallo Campuzano, E. E. (2017). INCENTIVOS NO MONETARIOS Y ANTECEDENTES DE SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL: UNA REVISIÓN TEÓRICA.
http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1609/1/CHILLOGALLO_C AMPUZANO_EVELIN_ELIZABETH_MDTM-P-2015.pdf -
- Gómez, C. (2011). *El salario emocional* (Borrador de administración No. 47).
<http://hdl.handle.net/10726/291> -
- González, P. D., Lizarazo, M., Medina, S., & Uribe, R. P. (2018). Implementación de un Plan de Reconocimiento No Monetario: Estrategia para la Potencialización Empresarial. . . *ResearchGate*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23196.13443>
- Mejía Trujillo, A. N. (2023). *Relación entre los beneficios no monetarios y la satisfacción laboral en las pequeñas empresas del norte de Quito* (Master's thesis).
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26089>
- Montesinos Risso, L., & Moya Quispe, S. (2019). Impacto de las compensaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de servicios de back office: Caso Corporación de Servicios Grupo Romero en el periodo 2018.
- Miniguano López, G. P. (2020). *Incidencia de la motivación a través de incentivos no remunerados de la LOSEP en el clima laboral de los cargos de Gestión*

Documental del Ministerio de Salud Pública años 2017-2019 (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7762/1/T3351-MDTH-Miniguano-Incidencia.pdf>

Nahuamel Delgado, G. C. (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 -

Nieto Hidalgo, E. E. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017 (Bachelor's thesis, PUCE).
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palomino Meza, Z. L. (2018). Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018. Obtenido de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomin%20o_mz.pdf?sequence=1

Pino, P., Ponce, M., Avilés, C., y Vallejos, Ó. (2015). Mejoramiento de la productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo. *Maderas. Ciencia Y Tecnología*, 17(ahead), 1–12. <https://doi.org/10.4067/S0718-221X2015005000012>

Sandoval Vargas, M., Carranza Vera, F., & Carrillo Saldarreaga, S. (2018). Una mirada en el sector público del Ecuador al reconocimiento no monetario alineado al desempeño: un estudio generacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 220-225. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100220

Torres-Flórez, D. (2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 4-9. <https://doi.org/10.22579/23463910.181>

XVIII. Anexos

Escala de satisfacción laboral

Señale su nivel de satisfacción ante los siguientes aspectos:

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecha							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							

12. La atención que se presta a las gerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

Elaborado por: Warr, Cook y Wall, 1979

Cuestionario de Incentivos

Preguntas	Opciones de respuesta
¿Cuál de los siguientes adjetivos indica el formar parte del equipo de trabajo de su Institución?	☐ Orgulloso ☐ Indiferente ☐ Comprometido ☐ Insatisfecho ☐ Motivado ☐ Avergonzado
¿Con que frecuencia se siente orgulloso de formar parte de la Institución?	☐ Siempre ☐ La mayor parte del tiempo ☐ Algunas veces ☐ Nunca
¿Le gusta realizar sus funciones?	☐ Siempre ☐ La mayor parte del tiempo ☐ Algunas veces ☐ Nunca
¿Qué lo motivaría a darle valor agregado a la labor que usted realiza?	☐ Aportar directamente a cumplimiento de las metas de la entidad. ☐ Reconocimiento profesional y social al interior de la Entidad ☐ Mi ética personal y profesional ☐ La vocación de servicio
¿Qué lo desmotivaría para dar más de sí mismo en el desarrollo de la labor?	☐ La falta de reconocimiento a un esfuerzo adicional ☐ No me interesa dar más de lo que me piden ☐ Falta de compromiso de otros compañeros ☐ El reconocimiento a personas que no lo merecen ☐ Actitudes negativas o represivas de los jefes ☐ Otro....
¿Cuándo la institución requiere de usted un mejor desempeño en las funciones, usted lo considera?	☐ Inapropiado ☐ Normal ☐ Necesario ☐ Motivante ☐ Un reto ☐ Una oportunidad de demostrar competitividad

Preguntas	Opciones de respuesta
	☐ Otro...
¿Considera que la entidad dispone de los recursos para que usted desarrolle adecuadamente su labor?	☐ Si ☐ No
¿Participaría en actividades para generar cambios a favor de los empleados ?	☐ Si ☐ No
¿Qué tipo de acciones se deben reconocer dentro de la entidad? *	☐ Esfuerzos adicionales en la labor Felicitaciones de ciudadanos o directivos Implementación de buenas prácticas en la labor ☐ Propuestas de mejoramiento novedosas Proyectos grupales para mejorar la gestión de la entidad ☐ Alto nivel de compromiso con labor desarrollada ☐ Largo tiempo de permanencia en la entidad
¿Con que tipo de acciones se puede reconocer el valor agregado que da un empleado en la realización de una labor?	☐ Compensatorio en tiempo Reconocimiento social ☐ Actividades de formación para desarrollo de habilidades personales y profesionales. Actividades de bienestar ☐ Asignación de parqueaderos ☐ Otro
¿Estaría dispuesto a que midan su desempeño laboral para que contribuya a la generación de acciones beneficiosas para el empleado?	☐ Si ☐ No
¿Si usted considera que la formación adicional o capacitación puede ser un incentivo, que temáticas prefiere que se desarrollen?	☐ Actualización normativa de servicio al ciudadano. ☐ Funcionamiento del estado y competencias de las Entidades ☐ Comunicación y resolución conflictos ☐ Ética y valores para el servicio. ☐ Innovación en lo público ☐ Protocolos de servicio
¿Prefiere ser reconocido por acciones individuales o grupales al interior la entidad?	☐ Individualmente ☐ Grupalmente ☐ Me es indiferente con tal que me reconozcan ☐ No me interesa tener algún reconocimiento
¿Conoce el programa general de incentivos de la Institución?	☐ Sí ☐ No
¿Conoce compañeros que hayan sido reconocidos en el desarrollo de su labor?	☐ Sí ☐ No
¿Sabe usted si existe equipos de trabajo en los que se hagan acciones de reconocimiento a la labor?	☐ Sí ☐ No
¿Considera necesario que la Institución reconozca la labor de servicio al Ciudadano ?	☐ Sí ☐ No
¿Cree que la labor de servicio al ciudadano es reconocida al interior de la Entidad?	☐ Sí ☐ No