

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

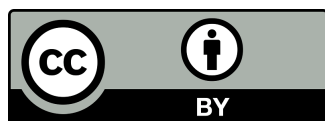
**Aplicación de una motivación no monetaria y el
desempeño laboral de los trabajadores de la
Empresa TECNING S.A.C.**

Tania Quintanilla Mar

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Lima, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mis padres Alicia y Rubén, por su indismayable apoyo hasta la consecución de mis objetivos académicos.

Tania Quintanilla Mar

Agradecimientos

A mis padres

Alicia Mar y Rubén Quintanilla por su incondicional amor y constante apoyo, la vida no me alcanzará para agradecer la magnitud de su entrega en su labor como padres.

A la empresa TECNING S.A.C.

por haberme brindado la oportunidad de ser parte de su maravilloso grupo humano y por su apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de Contenidos

Asesor	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
Capítulo I:	16
Planteamiento del Estudio	16
1.1. Delimitación de la investigación	16
1.1.1. Territorial.....	16
1.1.2. Temporal	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento del Problema.....	16
1.3. Formulación del problema	20
1.3.1. Problema general	20
1.3.2. Problemas específicos	20
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20

1.4.2. Objetivos específicos	20
1.5. Justificación de la investigación	21
1.5.1. Justificación teórica	21
1.5.2. Justificación práctica	21
Capítulo II:	23
Marco Teórico	23
2.1. Antecedentes de Investigación	23
2.1.1. Artículos científicos	23
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	26
2.2. Bases Teóricas	29
2.2.1 Estrategias de incentivo	29
2.2.2 Motivación laboral	31
2.2.3 Incentivos laborales	32
2.2.3 Desempeño laboral	34
2.2.4 Incentivos no monetarios	35
2.2.5 Satisfacción laboral	39
2.3. Definición de Términos Básicos	42
Capítulo III:	46
Hipótesis y Variables	46
3.1. Hipótesis	46
3.1.1. Hipótesis general	46
3.1.2. Hipótesis específicas	46
3.2. Identificación de las Variables	46
3.3. Operacionalización de las variables	47

Capítulo IV:	51
Metodología.....	51
4.1. Enfoque de la investigación	51
4.2. Tipo de investigación	51
4.3. Nivel de Investigación.....	52
4.4. Métodos de Investigación.....	52
4.5. Diseño de investigación	52
4.6. Población y Muestra	53
4.6.1. Población	54
4.6.2. Muestra.....	55
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	56
4.7.1. Técnicas	56
4.7.2. Instrumentos	56
Capítulo V:	58
Resultados.....	58
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	58
5.2. Presentación de resultados	58
5.2.1. Análisis de datos generales.....	59
5.2.2. Análisis de los incentivos no monetarios.....	62
5.2.3. Análisis del desempeño laboral	74
5.2.4. Relación de variables.....	84
5.3. Contrastación de resultados	85
5.3.1. Prueba de Hipótesis General	85
5.4. Discusión de resultados.....	88
5.4.1. Respecto al Objetivo General	88

5.4.2. Respecto al Objetivos Específicos	89
Conclusiones.....	91
Recomendaciones	92

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	49
Tabla 2. <i>Personal de la empresa TECNING S.A.C. año 2019 según áreas</i>	54
Tabla 3. <i>Resultado general de las variables intervinientes</i>	59
Tabla 4. <i>Género de los trabajadores de TECNING S.A.C.</i>	60
Tabla 5. <i>Edad de los trabajadores de TECNING S.A.C.</i>	60
Tabla 6. <i>Área de trabajo de los trabajadores de TECNING S.A.C.</i>	61
Tabla 7. <i>Las condiciones físicas del área donde trabaja son</i>	62
Tabla 8. <i>Las condiciones de limpieza del lugar donde trabajo son</i>	63
Tabla 9. <i>La seguridad del área donde trabajo resulta siendo</i>	64
Tabla 10. <i>Los horarios de descanso me permiten sentirme</i>	65
Tabla 11. <i>La aceptación y respeto de mi grupo de trabajo, me hace sentir</i>	66
Tabla 12. <i>Mi jefe y grupo valora mis aportes y opiniones y eso resulta siendo</i>	67
Tabla 13. <i>El ambiente de trabajo es agradable lo que califico como</i>	68
Tabla 14. <i>El reconocimiento de mi trabajo es</i>	69
Tabla 15. <i>El conocer las metas y los planes de la empresa me hace sentir</i>	70
Tabla 16. <i>La comunicación de mi jefe inmediato acerca de mi buen o mal mi trabajo me hace sentir</i>	71
Tabla 17. <i>El jefe inmediato supervisa constantemente al personal lo cual resulta siendo</i>	72
Tabla 18. <i>Poder desempeñarme según mis conocimientos me hace sentir</i>	72
Tabla 19. <i>Elegir la manera de hacer mi trabajo me hace sentir</i>	73
Tabla 20. <i>Los trabajadores aprovecharon su tiempo en su trabajo a fin de evitar errores</i>	74

Tabla 21. <i>Los trabajadores contaron con tiempo y la capacidad para cubrir la demanda del servicio.....</i>	75
Tabla 22. <i>Los trabajadores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno</i>	76
Tabla 23. <i>El uso de recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa fue eficiente en el periodo 2019.....</i>	77
Tabla 24. <i>Los trabajadores hicieron uso correcto de los materiales a fin de minimizar costos</i>	78
Tabla 25. <i>Los trabajadores priorizaron el logro de los objetivos a fin de cumplir con la mayor demanda posible.....</i>	79
Tabla 26. <i>Los trabajadores cumplieron con todas las especificaciones solicitadas por el cliente</i>	80
Tabla 27. <i>Los trabajadores cumplieron con los plazos según lo programado</i>	81
Tabla 28. <i>Los trabajadores hicieron adecuado uso del tiempo asignado para realizar de manera más óptima su trabajo</i>	82
Tabla 29. <i>Los trabajadores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes de acuerdo a los cronogramas</i>	83
Tabla 30. <i>Resultado de correlación según Rho de Spearman.....</i>	84
Tabla 31. <i>Pruebas de normalidad</i>	86
Tabla 32. <i>Relación de la incidencia de incentivos no monetarios en el desempeño laboral</i>	87
Tabla 33. <i>Valores de Rho Spearman</i>	87

Índice de figuras

<i>Figura 1. Diseño de la relación de variables</i>	53
<i>Figura 2. Género de los trabajadores de TECNING S.A.C.</i>	60
<i>Figura 3. Edad de los trabajadores de TECNING S.A.C.</i>	61
<i>Figura 4. Edad de los trabajadores de TECNING S.A.C.</i>	62
<i>Figura 5. Las condiciones físicas del área donde trabaja son</i>	63
<i>Figura 6. Las condiciones de limpieza del lugar donde trabaja son</i>	64
<i>Figura 7. La seguridad del área donde trabajo resulta siendo</i>	65
<i>Figura 8. Los horarios de descanso me permiten sentirme</i>	66
<i>Figura 9. La aceptación y respeto de mi grupo de trabajo, me hace sentir</i>	67
<i>Figura 10. Mi jefe y grupo valora mis aportes y opiniones y eso resulta siendo</i>	68
<i>Figura 11. El ambiente de trabajo es agradable lo que califico como</i>	69
<i>Figura 12. El reconocimiento de mi trabajo es</i>	70
<i>Figura 13. El conocer las metas y los planes de la empresa me hace sentir</i>	70
<i>Figura 14. La comunicación de mi jefe inmediato acerca de mi buen o mal mi trabajo me hace sentir</i>	71
<i>Figura 15. El jefe inmediato supervisa constantemente al personal lo cual resulta siendo</i>	72
<i>Figura 16. Poder desempeñarme según mis conocimientos me hace sentir</i>	73
<i>Figura 17. Elegir la manera de hacer mi trabajo me hace sentir</i>	74
<i>Figura 18. Los trabajadores aprovecharon su tiempo en su trabajo a fin de evitar errores</i>	75
<i>Figura 19. Los trabajadores contaron con tiempo y la capacidad para cubrir la demanda del servicio</i>	76

<i>Figura 20. Los trabajadores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno</i>	<i>77</i>
<i>Figura 21. El uso de recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa fue eficiente en el periodo 2019.....</i>	<i>78</i>
<i>Figura 22. Los trabajadores hicieron uso correcto de los materiales a fin de minimizar costos</i>	<i>79</i>
<i>Figura 23. Los trabajadores priorizaron el logro de los objetivos a fin de cumplir con la mayor demanda posible</i>	<i>80</i>
<i>Figura 24. Los trabajadores cumplieron con todas las especificaciones solicitadas por el cliente</i>	<i>81</i>
<i>Figura 25. Los trabajadores cumplieron con los plazos según lo programado</i>	<i>82</i>
<i>Figura 26. Los trabajadores hicieron adecuado uso del tiempo asignado para realizar de manera más óptima su trabajo</i>	<i>83</i>
<i>Figura 27. Los trabajadores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes de acuerdo a los cronogramas</i>	<i>84</i>

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Aplicación de una motivación no monetaria y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C” tuvo como objetivo determinar la relación existente entre incentivos no monetarios y el desempeño laboral de la empresa durante dicho periodo.

Los resultados se obtuvieron a través de un tipo de investigación aplicada no experimental-transaccional de nivel correlacional. La muestra fue de tipo censal ya que se trató de una población pequeña: 20 trabajadores y se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta; a través de un cuestionario de 21 ítems tipo Likert aplicada los 20 trabajadores, se procedió a su registro en el programa estadístico SPSS v.21 apoyados en el factor de correlación de Spearman. Luego de la operacionalización de los datos, se obtuvo un resultado positivo alto, siendo el valor obtenido de $r=0,661$; así mismo se realizó la prueba de Hipótesis T-Student con $n-2$ grado de libertad ($=18$) con un nivel de significancia de $\alpha= 0,05$; obteniéndose como valor estadístico de prueba $t_0= 0.009 < 0.05$ por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

De esta manera se confirmó la relación entre la aplicación de una motivación no monetaria y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C., demostrándose de esta forma que: a mayores incentivos no monetarios, la productividad es mayor.

Palabras clave: Incentivos no monetarios, desempeño laboral.

Abstract

This research paper entitled “Application of a non-monetary motivation in the work performance of the workers of the company TECNING S.A.C. of the city of Lima during the year 2019” aimed to determine the relationship between non-monetary incentives and the company's work performance during the period.

The results were obtained through a type of non-experimental-transactional applied research of correlational level. The sample was of the census type since it was a small population: 20 workers and the survey was used as a data collection technique; Through a questionnaire of 21 Likert-type items applied to the 20 workers, they were registered in the statistical program SPSS v.21 supported by the Spearman correlation factor. After the operationalization of the data, a high positive result was obtained, the value obtained being $r = 0.619$; Likewise, the T-Student Hypothesis test was performed with $n-2$ degree of freedom ($= 18$) with a level of significance of $\alpha = 0.05$; obtaining as statistical test value $t_0 = 0.009 < 0.05$, so the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted.

In this way, the relationship between the application of a non-monetary motivation and the work performance of the workers of the company TECNING S.A.C. was confirmed, thus demonstrating that: the higher the non-monetary incentives, the higher the productivity.

Keywords: Non-monetary incentives, work performance.

Introducción

Al realizar un análisis a-priori de la situación laboral al interior de la empresa TECNING S.A.C. se observó que la inexistencia de políticas de personal en las que se definan las relaciones de los colaboradores con la empresa, mecanismos de control del desempeño y satisfacción laboral, la inexistencia de una base de datos que contenga las metas personales y proyectos de sus trabajadores y la inexistencia de un registro familiar de cada uno de ellos ha traído como consecuencia un mínimo –por no decir casi nulo- monitoreo en el desempeño laboral.

A causa de este monitoreo casi inexistente, es que se ha originado un porcentaje considerable de error en los productos terminados teniendo que volver a repetirse el proceso productivo corrigiendo los errores detectados a fin de no afectar directamente los estándares de calidad con los que trabaja la empresa. Surge entonces la necesidad de conocer qué requiere el personal a fin de lograr mayor compromiso y responsabilidad en el desempeño de sus tareas.

Considerando lo antes indicado, se planteó como problema general: ¿De qué manera la aplicación de estrategias de incentivo no monetarias puede estimular el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. a fin de motivarlos positivamente? En ese sentido, el objetivo general de la tesis fue determinar la relación entre ambas variables.

Realizado el análisis de los datos se obtuvieron resultados que permitieron determinar la relación entre la aplicación de incentivos no monetarios y el desempeño laboral durante el periodo 2019. Esta información resultó un importante instrumento de monitoreo futuro para el personal de la empresa pues le permitirá un óptimo cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación, se elaboraron 05 capítulos.

En el 1er capítulo, se presenta planteamiento del estudio: delimitación de la investigación (espacial, temporal y conceptual), planteamiento del problema, formulación del problema (general y específico), objetivos de la investigación (general y específica) y justificación de la investigación (teórica, práctica y metodológica).

El 2do capítulo, describe los antecedentes de estudio, así como referencias teóricas y conceptuales.

El 3er capítulo comprende hipótesis general, hipótesis específicas, identificación de variables y operacionalización de las mismas.

En el 4to capítulo se hace referencia a la metodología de la investigación: general y específica, enfoque de la investigación, tipo, nivel y diseño de investigación; población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el proceso de recolección de datos.

El 5to capítulo describe el trabajo de campo, en él se presentan los resultados, su contrastación y discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndices.

El autor

Capítulo I:

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La presente investigación tuvo lugar en las instalaciones de planta de la empresa TECNING S.A.C., ubicada en el distrito de Los Olivos. Lima, Lima.

1.1.2. Temporal

El desarrollo del presente proyecto de investigación fue llevado a cabo durante los meses comprendidos entre el 1 de junio al 30 de noviembre del año 2019.

1.1.3. Conceptual

La tesis se encuentra enmarcada por los términos conceptuales de motivación laboral, productividad y competitividad e incentivos laborales.

1.2. Planteamiento del Problema

Según Mauro Rodríguez Estrada, en su libro Motivación al trabajo (1988), los seres humanos nos comportamos de acuerdo con determinadas motivaciones persiguiendo objetivos definidos. Cuando realizamos cualquier actividad, respondemos a motivaciones de diversa índole.”

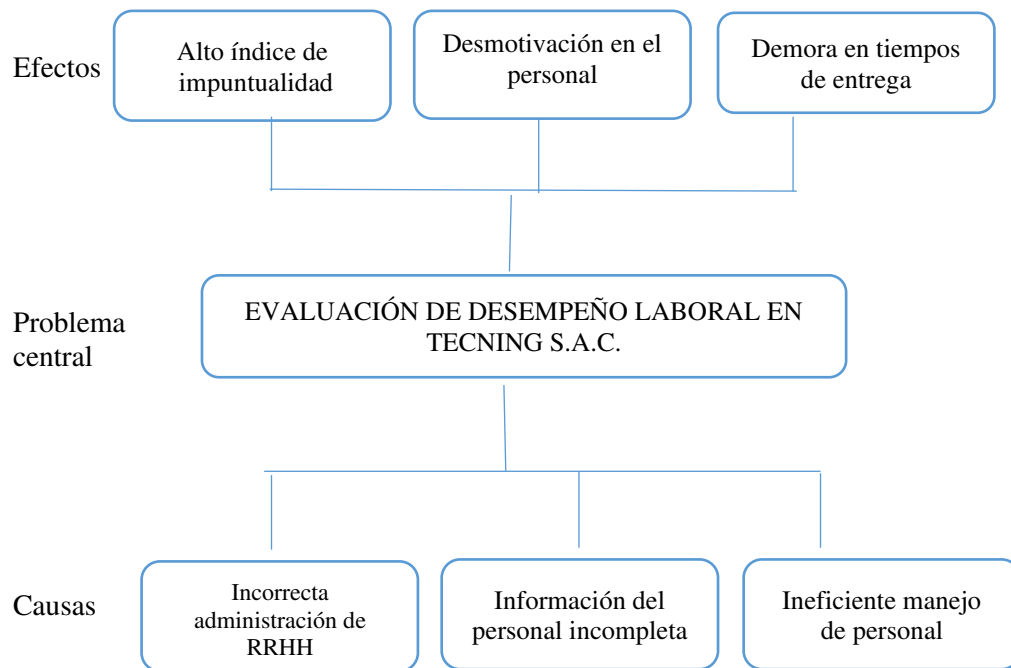
Es una verdad conocida que un personal motivado, realiza su trabajo de una mejor forma; en este sentido, el objetivo de la presente investigación es determinar la forma y el grado en que las técnicas de motivación no monetaria influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019.

En nuestros tiempos, la satisfacción laboral y motivación son factores clave en el óptimo desarrollo y crecimiento de las organizaciones dado que una falta de motivación trae como consecuencia que el personal se esfuerce mínimamente o no se esfuerce (incluso) en realizar bien su trabajo.

Por lo tanto, y con base en lo antes mencionado, se ha realizado una evaluación del nivel de la empresa luego de la cual se han identificado las siguientes debilidades:

- No cuenta con políticas de personal en las que se definan instrucciones, normas, obligaciones, derechos, relaciones de los colaboradores de la empresa TECNING S.A.C.
- No existen mecanismos de control de desempeño y satisfacción laboral.
- El área de Recursos Humanos no tiene información de las metas personales y proyectos de sus trabajadores.
- Tampoco cuenta con un registro de información familiar de cada trabajador.
- Se presenta un alto índice de impuntualidad y demora en la entrega de sus labores.
- Se observa también un considerable porcentaje de error en los productos terminados.

Gráfico 1.
Árbol de problemas



Es justamente en base a lo antes indicado que resulta vital para TECNING S.A.C. analizar la relación que existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral en el desempeño diario a fin de decidir qué herramientas o acciones pueden mejorar ese nivel de motivación lo que traerá como consecuencia que el personal realice de mejor manera sus tareas. Los resultados que se obtengan de este estudio orientarán al área administrativa en la toma de decisiones sobre las herramientas, en este caso en particular no monetarias, que motivarán a sus colaboradores. No cabe duda que los incentivos no monetarios satisfacen a un mayor número de trabajadores lo que quiere decir que al aplicarlos en combinación con incentivos económicos, tendrán repercusiones positivas en la vida personal de los trabajadores.

Estas estrategias: almuerzos familiares, campañas de salud para los colaboradores y su familia, capacitaciones, talleres de coach, entre otras, se aplicaron desde el 1 de junio de 2019 hasta el 30 de noviembre de 2019, tiempo en el que se evaluó la productividad, responsabilidad y rapidez en la entrega de las diferentes tareas que se les asignen.

Una de las metas de TECNING S.A.C., como cualquier organización, es ser una empresa eficiente y productiva y para ello intenta aplicar estrategias que permitan a sus trabajadores desarrollarse en un clima laboral idóneo en el que puedan realizar sus funciones con eficiencia y eficacia.

Entre estos incentivos no económicos puedo citar:

- 1- Elaboración de horarios flexibles que permitan a los trabajadores mejorar su calidad de vida.
- 2- Fomentar un ambiente de colaboración y confianza en el trabajo en el que los trabajadores sepan que su esfuerzo es valorado y en el que sean reconocidos por un buen trabajo.
- 3- Hacer partícipes a los trabajadores de los objetivos, metas y planes de la organización de tal manera que se sentirán vinculados a ella, incrementando de esta manera su productividad.
- 4- Charlas, capacitaciones y talleres de temas tanto laborales como personales: liderazgo, motivacionales, salud, etc.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la aplicación de estrategias de incentivo no monetarias se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. a fin de motivarlos positivamente?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Los registros de impuntualidad pueden reducirse si se establece un horario más flexible que aumente la calidad de vida de los trabajadores?
- b) ¿Cuál es el nivel de responsabilidad con que los trabajadores de la empresa TECNING asumen sus funciones al sentirse valorados y que su trabajo es confiable?
- c) ¿Necesitan los trabajadores de TECNING conocer los planes de la empresa a fin de aumentar su productividad y contribuir a alcanzar los objetivos propuestos?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019 al aplicar estrategias de motivación no monetaria para incentivarlos.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la productividad en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019 y los incentivos no monetarios.

- b) Determinar la relación entre la responsabilidad con que asumen sus tareas los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019 y la aplicación de incentivos no monetarios.
- c) Determinar la relación entre la rapidez de entrega de productos terminados en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019 y la aplicación de incentivos no monetarios.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

La investigación del efecto de incentivos no monetarios en la productividad de los operarios de la empresa de proyectos electromecánicos TECNING S.A.C. en el montaje de bombas permitirá determinar la importancia otorgada por el personal obrero a los incentivos no monetarios y de esa manera podremos decidir qué tipo de incentivos se deben aplicar al interior de la misma a fin de incrementar la productividad. Este trabajo nos permitirá mantener al personal motivado y, por consiguiente, su desempeño laboral será mejor tanto en cantidad como en calidad.

1.5.2. Justificación práctica

A través de este trabajo de investigación se podrá mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C.; definiremos en primer lugar los niveles de desempeño laboral antes de la aplicación de estrategias de incentivo no monetario y, a continuación, los resultados obtenidos luego de su aplicación serán la guía para determinar las estrategias específicas a implantar.

Se realiza este trabajo ante la necesidad de las organizaciones de ser cada vez más eficientes y productivas a través de la creación de condiciones

laborales adecuadas en las que los trabajadores se sientan identificados con la empresa y realicen sus funciones de la mejor manera.

Capítulo II:

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos científicos

A. Abdullah, A.A. & Hooi, C (2015) en su artículo “*Relationships of Non-Monetary Incentives, Job Satisfaction and Employee Job Performance*” de la revista *International Review of Management and Business Research* centraron como objetivo de su investigación presentar las evidencias teóricas y empíricas conceptuales sobre las relaciones entre incentivos no monetarios y satisfacción laboral para influir en el desempeño laboral.

La metodología utilizada para el presente artículo utilizó estudios teóricos y empíricos para respaldar las hipótesis de que los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral influyen en el desempeño laboral a través de un enfoque cualitativo. El documento discute la relación lineal directa entre los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral como variables independientes y el desempeño laboral como variable dependiente. El documento discute conceptualmente la relación entre las variables independientes y las variables dependientes. Varios estudios han examinado la relación empíricamente y, como se muestra en la literatura del artículo, los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral influyen positivamente en el desempeño laboral de los empleados directamente.

Los resultados muestran que los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral influyen de manera significativa y positiva en el desempeño laboral, particularmente cuando se utiliza una variedad de incentivos no monetarios entre los empleados satisfechos en una organización.

Las conclusiones a las que llegaron los autores del artículo muestran que los incentivos no monetarios y la satisfacción laboral influyen positivamente en el desempeño laboral de los empleados directamente. Sin embargo, se planteó la hipótesis de que los incentivos no monetarios también se relacionan positivamente con la satisfacción laboral. El documento recomendó tres proposiciones para ser probadas. Probar estas relaciones ayudaría a complementar los medios para mejorar el desempeño laboral de los empleados en términos prácticos.

- B. Sánchez Trujillo & García Vargas (2017) en su artículo con título “*Satisfacción laboral en los entornos de trabajo*” en la revista *Scientia Et Technica* propusieron como objetivo distinguir la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México.

El artículo en mención es apoyado en una metodología de un enfoque cualitativo que se llevó a cabo guiado de un cuestionario semi-estructurado el cual consideró como base el diseño fenomenológico enfocado en experiencias individuales subjetivas de los participantes ya que se pretende reconocer las percepciones de las personas y el significado de un fenómeno concreto. Se trata por tanto de un estudio cualitativo con alcance exploratorio, descriptivo, fenomenológico.

Los resultados obtenidos por los autores a través de su investigación muestran la existencia de notorias diferencias en la manera de percibir la satisfacción laboral, relacionadas con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe, logro y motivación.

Finalmente se concluye con que la motivación extrínseca resulta ser en la investigación una variable de refuerzo de recompensa que da satisfacción laboral a los empleados de ambas empresas. Varios factores intrínsecos del trabajo, por ejemplo, cuando éste trabajo representa un desafío o interés, o cuando están presentes éstos términos, son quizá factores importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo. Cuando los factores intrínsecos están ausentes la insatisfacción tiende a enfocarse en factores extrínsecos, como en estos casos. Existen quizá latentes necesidades de autorrealización y progreso personal en los trabajadores, pero una expresión considerable de tales necesidades depende de algún nivel de satisfacción respecto a requerimientos fisiológicos y necesidades de seguridad.

- C. Becerra Sarmiento M. (2017) en su artículo *“Incentivos no Monetarios para el Fomento de la Creatividad Organizacional”* de la revista Pensamiento del Sur centro su atención en fijar como objetivos de investigación determinar cómo crear una cultura para que toda la organización piense y respire de forma creativa desde el nivel directivo hasta el nivel operativo y cómo generar que todas las personas sientan esa necesidad de ser creativos en su lugar de trabajo.

La metodología que se aplicó para la investigación fue explicativa en la que muestra un extracto de lo que las empresas más exitosas del mundo aplican con su personal, y por qué las hace líderes a nivel mundial, por qué hacen la diferencia y por qué las personas quieren trabajar en esos lugares.

Finalmente, a través de su trabajo, la autora concluyó manifestando que no es suficiente remunerar a las personas, se requiere otro tipo de incentivos, tal es el caso que, los incentivos que fomentan la creatividad organizacional, se encuentran esencialmente, en los no monetarios, la cultura organizacional flexible estimula la

creatividad, y, que conocer claramente a la organización en la cual trabajamos, nos facilita el desarrollo de nuestras ideas en base a las metas organizacionales.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

A. Melgarejo Gutiérrez (2018) realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral y satisfacción marital en el personal asistencial de un hospital en la Provincia Constitucional del Callao, 2018 – Perú”. En ella, la autora, tuvo como objetivo hallar la correlación entre la satisfacción laboral y la satisfacción marital en personal asistencial de un hospital.

La metodología que utilizó fue descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, empleó la Escala de satisfacción laboral SPC- SL, creada por Palma (2006), compuesto por 36 ítems, utilizó también la Escala de satisfacción marital de Pick y Andrade, que está conformado por 24 ítems. La muestra estuvo conformada por 184 colaboradores de cuatro especialidades, elegidos por criterios de inclusión y exclusión.

Entre sus resultados, obtuvo que existe relación entre ambas variables de manera directa y muy significativa ($Rho = 583^{**}$; $p= 0,000$), es decir que a mayor satisfacción marital mayor es la satisfacción laboral. Asimismo, halló relaciones directas y muy significativas entre satisfacción marital con las dimensiones de satisfacción laboral; y, satisfacción laboral con las dimensiones de satisfacción marital.

Arribó a la conclusión de que el personal que manifiesta una mayor satisfacción con su vida familiar exhibe una mayor adaptación, conformidad y estabilidad en el trabajo. Así, brindar mayores características tales como el amor, el afecto, la

camaradería, el orden personal y el mejor interés a su familia, demuestran estar mucho más a gusto con su trabajo.

- B. Enríquez (2014) “Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México”. Abordó como tema de investigación la adaptación de un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados a fin de determinar si el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. La autora, en este trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México.

La metodología en esta investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados.

Como resultado se observó que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable grado de motivación explicó el 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño y permitieron determinar que existió una relación lineal positiva y significativa.

La conclusión a la que se llegó es una relación lineal positiva y significativa entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los empleados: entre mayor sea el grado de motivación, mayor o mejor será el desempeño laboral de los empleados.

- C. Por otra parte, Bisetti Tapia (2015) en su estudio “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015 – Perú” tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal subalterno de la institución

La metodología usada en este trabajo se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con diseño es transversal. La muestra estuvo conformada por 151 efectivos entre hombres y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Motivación Laboral y el Cuestionario de Desempeño Laboral.

Los resultados a los que arribó el autor mostraron que existe una relación baja entre la motivación laboral y el desempeño laboral ($r=0,025$), cuyo nivel de significancia fue ($\text{sig} = 0.761$).

El autor concluye que, mediante el fomento de la integración por medio de talleres en técnicas de participación grupal con apoyo de profesionales en el rubro, se pueden mejorar notablemente los niveles de motivación y compromiso de los colaboradores con su organización. Del mismo modo, implementar una política de reconocimiento al personal que lleva a cabo una labor destacada (reconocimiento público, premios, etc.) se logra apuntalar una moral alta y elevar el rendimiento laboral de los trabajadores.

- D. Medina Álvarez (2016) en su tesis de pregrado “Diseño de un plan de incentivos no monetarios para la motivación laboral en una institución pública municipal”, fijó como objetivo principal diseñar un plan de incentivos no monetarios para la motivación laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.

La metodología que utilizó el autor fue el método descriptivo, el cual le permitió recolectar datos para posteriormente analizar e interpretar información y resultados obtenidos, en cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos observados.

Realizada la recopilación de datos, los resultados que obtuvo fue que los empleados buscan satisfacer las necesidades de autorrealización, autoestima, sociales y de pertenencia. Así mismo el cuestionario para evaluar la motivación laboral de los empleados indica que las necesidades de mayor importancia para los colaboradores son las de autorrealización y autoestima; el 75 % de los empleados poseen una escala excelente y muy bueno en evaluación de desempeño resultando esto positivo para la institución. A partir de estos resultados se procedió al diseño del plan de incentivos no monetarios.

Finalmente, este trabajo concluye con que los trabajadores buscan satisfacer principalmente las necesidades de autorrealización, autoestima, sociales y de pertenencia.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Estrategias de incentivo

Los economistas suelen asumir en sus modelos que el trabajo implica un intercambio de tiempo y esfuerzo por dinero. El trabajo se considera "doloroso" porque requiere un esfuerzo "costoso" y por el costo de oportunidad del tiempo libre reducido.

Las implicaciones económicas de este punto de vista son claras. Para la teoría de los incentivos, la solución a cualquier problema de agencia será diseñar el esquema óptimo de incentivos monetarios. El papel de la gestión

de recursos humanos se reduce a ofrecer los incentivos monetarios correctos. Además, la oferta de trabajo estará determinada únicamente por la compensación entre la utilidad del ingreso y la utilidad del ocio.

Las características no monetarias del trabajo han recibido una atención limitada por parte de los economistas al pensar en la productividad y la voluntad de trabajar. Pero la suposición de que la compensación monetaria es lo que importa principalmente para la motivación en el trabajo está en desacuerdo con una serie de observaciones. De hecho, Stern (2004) muestra que "los científicos pagan para ser científicos". Lo que motiva a los académicos es el impulso de contribuir a nuestro tema, la aplicación de nuestras habilidades para resolver desafíos intelectuales, la satisfacción de llevar a cabo nuestras propias agendas de investigación y lo que se siente. Un imperativo para explicar estas ideas a los demás. Del mismo modo, los empresarios a menudo enfrentan rendimientos ajustados de bajo riesgo (Astebro, Herz, Nanda y Weber 2014). Una posible explicación para este fenómeno es que existen aspectos no específicos de ser emprendedor, como una "prima de utilidad" por ser autónomo que parece estar relacionado con la libertad de tomar decisiones autónomas (Hamilton 2000).

2.2.2 Motivación laboral

Herzberg propone en una primera instancia la teoría de la motivación en la cual sostiene que todas las personas tienen diferentes necesidades y preferencias que pueden llevar a la motivación y satisfacción para una determinada actividad o trabajo. No obstante, existen necesidades básicas e inherentes en todas las 7 personas, tal y como la realización, reconocimiento, la actividad a realizar, responsabilidad y la capacidad de crecimiento (Herzberg, 1954).

De hecho, los trabajadores en muchos trabajos actúan como si les importara algo más que el sueldo más alto. Las firmas consultoras, como *Great Places to Work*, asesoran a las empresas sobre la creación de culturas corporativas motivadoras y crean clasificaciones sobre las mejores empresas para trabajar en base a encuestas exhaustivas sobre las actitudes de los empleados hacia su lugar de trabajo. Estas clasificaciones abundan, incluidas las "100 mejores compañías para trabajar" y "Los mejores lugares de trabajo pequeños y medianos". Los trabajadores parecen preocuparse por algo más que los ingresos. En encuestas a estudiantes y trabajadores, el 72 por ciento y el 53 por ciento, respectivamente, dicen que "un trabajo en el que pueda tener un impacto" es muy importante o esencial para su felicidad (Net Impact 2012). Entre los directores ejecutivos, el 59 por ciento piensa que "los mejores talentos prefieren trabajar para organizaciones con valores sociales que están alineados con los suyos" (Pricewaterhouse Coopers 19° encuesta anual de CEOs, 2016, p. 19).

En el pasado, hubo una división disciplinaria en la atención prestada a temas como compensación y beneficios no monetarios, satisfacción de los trabajadores y motivación intrínseca para trabajar. Por un lado, los libros de texto sobre recursos humanos, gestión o comportamiento organizacional dedican considerable atención a estos temas; Por otro lado, estos temas están cubiertos solo marginalmente, si es que lo están, en libros de texto sobre economía laboral, teoría de contratos y economía organizacional (por ejemplo, ver Bolton y Dewatripont 2004; Gibbons y Roberts 2013; Cahuc y Zylberberg 2004).

2.2.3 Incentivos laborales

La investigación empírica en economía ha comenzado a explorar la idea de que los trabajadores se preocupan por los aspectos no monetarios del trabajo. En un estudio inicial, Ichniowski, Shaw y Prennushi (1997) utilizaron datos de líneas de producción de acero para mostrar que una combinación de incentivos y asignación flexible de trabajo conduce a aumentos sustanciales de la productividad en comparación con la práctica más tradicional de definición de trabajo estrecha, trabajo estricto reglas y pago por hora con supervisión cercana. Los incentivos monetarios eran importantes, pero no fueron el único motivador (para una discusión en esta revista, ver Ichniowski y Shaw 2003). Desde entonces, un número cada vez mayor de estudios económicos que utilizan métodos de encuesta y experimentales han demostrado que los incentivos no monetarios y los aspectos no específicos del trabajo tienen un impacto sustancial en la satisfacción laboral, la productividad, y oferta laboral. Al utilizar esta evidencia y relacionarla con la literatura en psicología, este artículo

argumenta que el trabajo representa mucho más que simplemente obtener un ingreso: para muchas personas, el trabajo es una fuente de significado.

En la siguiente sección, damos una interpretación económica del trabajo significativo y enfatizamos cómo se ve afectado por la misión de la organización y hasta qué punto el diseño del trabajo satisface las tres necesidades psicológicas en base a la teoría de la autodeterminación: autonomía, competencia, y afinidad (Deci y Ryan 1985, 2000; Ryan y Deci 2000). Señalamos la evidencia de que no a todos les importa tener un trabajo significativo y discutimos las posibles fuentes de esta heterogeneidad.

Según McClelland, citado por Suniaga, (2002), las personas con motivación por el logro presentan las siguientes características:

- Responsabilidad personal en el rendimiento, pues las personas con una alta necesidad de logro muestran un notable deseo de alcanzar el éxito y un temor al fracaso igual de intenso. Prefieren ser personalmente responsables del resultado de su rendimiento, porque consideran que solo en esas condiciones podrían sentir la satisfacción de hacer algo mejor. Les agrada enfrentar desafíos y se fijan metas relativamente difíciles, más no imposibles de lograr. Enfrentan el riesgo en forma realista.
- Necesitan de feed-back sobre el rendimiento, ya que les interesa recibir retroalimentación explícita, específica e inmediata sobre cómo es su nivel de desempeño para saber si lo están haciendo mejor que otros.

- Capacidad de innovar, es decir, muestran la habilidad de hacer algo distinto a lo que antes se realizaba. Intentan buscar una vía no solo diferente, sino más corta o eficaz hacia un objetivo.
- Tienden a ser inquietos, les gusta trabajar muchas horas y la consecuencia social más importante de esta característica es una intensa necesidad de conseguir éxito profesional.

2.2.3 Desempeño laboral

Un creciente cuerpo de evidencia sugiere que los factores no monetarios son potencialmente importantes para la motivación y la productividad. Como punto de partida, Frank (1996) reúne algunos hechos interesantes: los estudiantes universitarios de Cornell informan que recortaron el 50 por ciento de sueldo como redactores publicitarios de la Sociedad Americana del Cáncer en comparación con los cigarrillos Camel; los testigos que favorecen la regulación de los cigarrillos aparecen como voluntarios, mientras que los testigos en las mismas demandas para el lobby de los cigarrillos deben ser fuertemente compensados (a pesar de que los primeros son expertos más calificados); y los abogados de interés público aceptan salarios mucho más bajos que los asociados en firmas de abogados privadas. Según Dur y Lent (2018), cerca del 77 por ciento de los encuestados en su muestra de 100,000 encuestados en 47 países del Programa de Encuesta Social Internacional Ondas de Orientación Laboral informan que un trabajo útil para la sociedad es importante o muy importante para ellos. Bryce (2018) utiliza la Encuesta estadounidense de uso del tiempo y la Encuesta anual de población del Reino Unido y considera que se informa que el trabajo es más significativo que la compra,

socialización, relajación u ocio del consumidor. Los trabajos que tienen una alta autonomía personal y un impacto pro-social directo son calificados como los más significativos, incluidos los trabajos de profesionales de la salud, terapeutas, enfermeras, matronas, docentes, profesores, y trabajadores sociales.

Por otra parte, la misión de una organización, o la falta de una misión, puede afectar la forma en que los empleados perciben su propio propósito. En general, es más probable que una organización o un trabajo con una misión social cumplan con el impulso de los trabajadores para dar sentido a sus acciones como parte de un contexto social más amplio y para crear vínculos sociales entre los trabajadores y el resto del mundo. Tanto este acto de dar sentido como la conexión con los demás son ingredientes importantes de significado (Karlsson, Loewenstein y McCafferty 2004).

2.2.4 Incentivos no monetarios

La evidencia de organizaciones sin fines de lucro muestra que muchas personas valoran mucho trabajar en un trabajo con una misión pro-social y alteran su esfuerzo laboral en consecuencia. Por ejemplo, en un experimento de campo con personas que llaman para recaudar fondos, Grant (2008) muestra que hacer que el propósito social del trabajo de las personas que llaman sea más importante aumentó la cantidad de promesas ganadas en un 124 por ciento y la cantidad de donaciones recaudadas en un 152 por ciento. Además, los trabajadores parecen dispuestos a renunciar al dinero para trabajar en el sector sin fines de lucro. Varios estudios sugieren que los trabajadores sin fines de lucro ganan menos que los trabajadores con fines de lucro en ocupaciones comparables (Preston

1988; Handy y Katz 1998; Leete 2001; Jones 2015). Además, los trabajadores sin fines de lucro son más propensos a reportar una mayor cantidad ideal de horas trabajadas.

Si bien muchas organizaciones (o tareas dentro de la organización) no tienen un propósito social obvio y directo, sin embargo, pueden buscar crear este significado o propósito a través de "una meta u objetivo concreto para la empresa que va más allá de la maximización de beneficios" (Henderson y Van den Steen 2015, p. 327).

Por ejemplo, un banco de inversión podría buscar oportunidades para crear significado a través de prácticas comerciales socialmente responsables o participando en actividades filantrópicas. De hecho, un número cada vez mayor de empresas está prestando atención a la responsabilidad social corporativa, y no solo a empresas con una larga historia de hacerlo, como Patagonia.

Por ejemplo, SABMiller, hasta hace poco la segunda cervecera más grande del mundo, invirtió fuertemente en reducir el uso de agua en su producción de cerveza y en promover la gestión sostenible del agua donde operaba (Mennel y Wong 2015). Muchas grandes empresas como Deloitte o Bank of America están ampliando sus programas de voluntariado pro bono (Novick O'Keefe 2016). Entre las 250 empresas más grandes del mundo, el 92 por ciento produjo un informe de responsabilidad social corporativa en 2015, frente al 64 por ciento en 2005. Las empresas Fortune Global 500 ahora gastan alrededor de \$ 15 mil millones al año en actividades de responsabilidad social corporativa (Smith 2014), mientras que EE. UU. y

los mercados europeos tienen más de \$ 2 billones y € 200 mil millones en activos certificados socialmente responsables (Kitzmueller y Shimshack 2012). Estas inversiones no solo sirven para hacer que la imagen de la empresa sea más atractiva para los clientes (socialmente responsables); Las iniciativas de sostenibilidad, las fundaciones corporativas, los programas de voluntariado de los empleados y las donaciones a organizaciones benéficas también sirven como herramientas para atraer y motivar a los empleados. Las empresas como IBM, General Motors o Microsoft utilizan explícitamente sus esfuerzos de responsabilidad social corporativa para atraer a posibles empleados (Kitzmueller y Shimshack 2012). Otras empresas mencionan explícitamente el impacto de su trabajo. Por ejemplo, Medtronic dice en la sección "oportunidades de carrera" de su sitio web (en <http://europe.medtronic.com/xd-en/about/careers.html>): "Carreras que cambian vidas: hacer un trabajo significativo, hacer una diferencia y mejorar vidas, comenzando con la tuya".

Dichas iniciativas pro-sociales pueden aumentar el esfuerzo, aumentar la retención e incluso disminuir las demandas salariales de los empleados. Por ejemplo, Burbano (2016) contrató trabajadores en dos mercados en línea, les proporcionó un mensaje sobre la actividad de responsabilidad social corporativa de la empresa o información sobre el trabajo, y luego obtuvo salarios de reserva. Recibir información sobre la responsabilidad social de un empleador redujo los salarios de reserva en un 12 por ciento en un mercado y un 44 por ciento en el otro. En un experimento de campo, Hedblom, Hickman y List (2016) muestran que los trabajos de recolección

de datos que tienen una misión social (beneficiar a niños desfavorecidos) aumentaron el número de candidatos interesados en un 26 por ciento.

Además, el componente de misión social atrajo a trabajadores más productivos con resultados de trabajo de mayor calidad que eligen trabajar más horas. Bode, Singh y Rogan (2015) analizaron consultores de gestión que participan en proyectos de iniciativa social, que implican las mismas tareas que los proyectos comerciales pero que se realizan con organizaciones sin fines de lucro. Los consultores aceptaron un salario más bajo mientras estaban en esos proyectos, y su probabilidad de dejar la empresa disminuyó en aproximadamente un 30 por ciento después de participar en un programa de iniciativa social.

La literatura sobre el trabajo por cuenta propia también muestra que los trabajadores asignan un alto valor a la toma de decisiones autónoma. Utilizando datos de EE. UU., Hamilton (2000) descubre que las personas eligen trabajar por cuenta propia a pesar del bajo rendimiento promedio porque el autoempleo ofrece beneficios no monetarios como "ser su propio jefe". Utilizando datos de 23 países, Benz y Frey (2008b) demuestran que la prima de utilidad del trabajo por cuenta propia se atribuye a un trabajo más interesante y una mayor autonomía. En general, muchas personas parecen valorar la autonomía y la flexibilidad. Chen, Chevalier, Rossi y Oehlsen (2017) estiman para los conductores de Uber que el excedente de su proveedor es aproximadamente el doble que el de un acuerdo menos flexible. En un informe de 2012 (Gandia 2012), el 64 por ciento enumera como razón principal para convertirse en un profesional independiente la

mayor flexibilidad y libertad, mientras que solo el 7.5 por ciento da una razón financiera, como un mayor ingreso.

Finalmente, la evidencia experimental indica que la reducción de la autonomía decisional de los individuos afecta negativamente su esfuerzo de trabajo (Falk y Kosfeld 2006; Bartling, Fehr y Schmidt 2012; Fehr, Herz y Wilkening 2013).

2.2.5 Satisfacción laboral

No sorprende entonces que muchas empresas innovadoras busquen establecer una cultura organizacional que favorezca la autonomía de los trabajadores y el espíritu emprendedor.

Para las empresas de Silicon Valley, promover el "espíritu empresarial" en lugar de una cultura de "administración" entre sus empleados es un requisito previo para el éxito (Hamel 1999). Las personas con talento no necesitan ser monitoreadas. Necesitan ser empoderados.

Un sentimiento de competencia surge cuando los trabajadores pueden aplicar sus talentos, habilidades y / o conocimientos para lograr un determinado objetivo. De hecho, participar en una actividad en la que uno es bueno es generalmente agradable (Loewenstein 1999). El reconocimiento personal y social puede desempeñar un papel importante en el fomento de un sentimiento de competencia (como se discutió ampliamente en Ellingsen y Johannesson 2007) y, a su vez, de hacer un trabajo significativo.

La evidencia de la encuesta muestra que la utilización de habilidades está asociada con la satisfacción laboral y la elección ocupacional. Utilizando

encuestas nacionales de EE. UU., Eden (1975) y Hundley (2001) descubren que los trabajadores independientes están más satisfechos con sus trabajos que los empleados, porque su trabajo proporciona una mayor utilización de habilidades además de autonomía y flexibilidad. Utilizando una encuesta representativa a nivel nacional en Chile, Cassar (2010) muestra que sentirse competente y autónomo en el trabajo aumenta la satisfacción y puede explicar la prima de utilidad del trabajo por cuenta propia. Además, los estudios experimentales muestran que el reconocimiento social en forma de premios no monetarios aumenta el esfuerzo de los trabajadores. En un experimento de campo en el que los estudiantes tuvieron que resolver una tarea de entrada de datos, Kosfeld y Neckermann (2011) muestran que los premios simbólicos aumentan el rendimiento en un 12 por ciento. Gallus (2016) muestra en un experimento de campo con Wikipedia que los premios simbólicos aumentan la participación de nuevos editores que permanecen activos en un 20 por ciento.

Los sentimientos de familiaridad y la conexión de los trabajadores con los colegas son otro aspecto importante del significado, al que Karlsson, Loewenstein y McCafferty (2004) se refieren como "significado como extensión social de uno mismo". La teoría de la identidad social argumenta que los trabajadores que se identifican con los miembros y Los objetivos de su organización ejercen más esfuerzo, proporcionan más bienes públicos, coordinan mejor sus esfuerzos y, por lo tanto, serán más productivos (Akerlof y Kranton 2005, 2008). La evidencia empírica muestra que la identidad grupal aumenta la provisión de bienes públicos

(por ejemplo, Goette, Huffman y Meier 2006) y facilita la coordinación (por ejemplo, Chen y Chen 2011), y tener relaciones sociales positivas en el trabajo aumenta la satisfacción laboral (Morgeson y Humphrey 2006) Sin embargo, Bandiera, Barankay y Rasul (2010) muestran que el efecto de los incentivos sociales puede depender de sus pares: en su entorno, los trabajadores son más productivos solo cuando trabajan con amigos más capaces.

Si los trabajadores se sienten conectados con la organización y sus miembros, obviamente también dependerá de si se sienten tratados de manera justa. Una gran cantidad de evidencia muestra que los trabajadores quieren ser tratados de manera justa, en particular con respecto a la compensación financiera variable entre los compañeros de trabajo (Kahneman, Knetsch y Thaler 1986; Bewley 1995; Fehr, Goette y Zehnder 2009; Kaur 2014). En un experimento de campo de un mes con trabajadores manufactureros indios, Breza, Kaur y Shamdasani (2018) muestran que la remuneración desigual que se percibe como injustificada tiene efectos negativos tanto en la oferta laboral como en la moral laboral. Como tal, el nepotismo y el favoritismo dentro de una empresa pueden ser perjudiciales para la productividad de los trabajadores, incluso más allá de los argumentos monetarios estándar.

Nagin, Rebitzer, Sanders y Taylor (2002) muestran que para los trabajadores que se sienten tratados de manera justa, la reducción del monitoreo no condujo a un aumento en eludir y resumen que "la empatía percibida y la justicia en el trato con los empleados pueden desempeñar un papel importante en reducir el oportunismo en el lugar de trabajo" (p. 870).

2.3. Definición de Términos Básicos.

- a) **Desempeño laboral:** Es la variable o característica que establece si una persona realiza adecuadamente su trabajo, de manera eficaz. El desempeño laboral es abordado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, así como también desde el área de la gestión de recursos humanos.
- b) **Satisfacción:** Es el grado de conformidad del empleado respecto de su entorno y condiciones de trabajo. Es una dimensión sumamente importante, ya que está directamente relacionada con la adecuada marcha de la empresa, la calidad del trabajo, y los niveles de rentabilidad y productividad de la misma. Los factores que históricamente se correlacionan con grados notables de satisfacción laboral suelen ser las tareas intelectualmente desafiantes, los retos permanentes, las recompensas equitativas, las probabilidades reales de promoción y ascenso, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas, y una buena relación con jefes y compañeros de trabajo.
- c) **Motivación laboral:** Es la capacidad que muestran las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación con todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación con la actividad laboral. Un requisito indispensable para el éxito de toda empresa es lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propias metas personales, y que son capaces de satisfacer sus necesidades y colmar sus expectativas dentro de ella. Sin embargo, debe entenderse que el concepto de motivación puede variar de acuerdo con la psicología personal, así como con factores sociales y culturales.

- d) Incentivo: Estímulo o acicate que moviliza al individuo hacia determinados valores u objetivos. Para el caso de incentivo laboral abarca estímulos tangibles como intangibles ofrecidos a un grupo de personas a fin de incrementar su rendimiento y producción.
- e) Incentivos no monetarios: Son recompensas que funcionan como refuerzos positivos para el logro de los objetivos propuesto por el individuo o por la organización a la que pertenece. Los incentivos abarcan los aspectos sociales, laborales, familiares y personales del sujeto sin la intervención del dinero como recompensa, sino aspectos emocionales e incluyen muchas formas de recompensas sociales y psicológicas como reconocimiento y respeto de los demás y oportunidades de desarrollo personal, desde luego hay muchas fuentes de recompensas monetarias.
- f) Productividad: Algunos autores la definen como aquello que nos refleja si los recursos están siendo bien empleados o no, si en una economía de producción de bienes y servicios son utilizados de manera eficiente, en fin, si en su manejo estamos logrando cumplir con los objetivos y metas planteadas.
- g) Productividad Laboral: Este término se asocia con la hora trabajada y puede ser definida como el alza o baja en los niveles de rendimiento, según el trabajo requerido para la elaboración o prestación de bienes o servicios, como producto final.
- h) Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. Dicho de otro modo, puede definirse como el término que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos. es un criterio para medir la vida interna y está dedicada a los aspectos económicos y técnicos.

Se refiere a la habilidad técnica de una organización para minimizar los costos de transformar los insumos en productos. Para poder evaluar la eficiencia se deben proponer metas y medir su desempeño y alcance. Cuando la organización consigue sus propósitos se dice que es eficaz y, al alcanzarlos al menor costo posible, es evaluada como eficiente: “logro de las metas con la menor cantidad de recursos”

- i) Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, se considera también como la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno. El término eficacia hace referencia al logro de las metas: "cumplimiento de los objetivos"
- j) Efectividad: Relación entre los resultados, previstos y no previstos, y los objetivos. Se entiende al usar este término que los objetivos planteados sean trascendentes y éstos se alcancen. Se puede definir también a la efectividad como la eficiencia y eficacia con que se alcanzan los objetivos organizacionales, mediante el diseño y funcionamiento actual de un sistema determinado, factores que, a su vez, se corresponden directamente con la manera en que interactúan los diferentes elementos del sistema organizativo. Por tanto, la efectividad organizacional consiste en identificar los fines de la organización y determinar si se han alcanzado adecuadamente.
- k) Desmotivación: desinterés generalizado por desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que trabajamos. Las causas de la desmotivación son muchas, como podemos mencionar un ambiente de trabajo injusto donde la carga de trabajo sea desigual para empleados del mismo nivel, mala retribución económica, no reconocer el trabajo realizado, no motivar al empleado.

- 1) Interés laboral: Se refiere al grado en el cual una persona se identifica y se siente a gusto con su labor o con las actividades que realiza dentro de su entorno organizacional, considerando su rendimiento en el trabajo como de vital importancia para su autoestima y crecimiento personal. Es posible que otros autores lo definan como la participación en el trabajo y mide el grado en el que las personas se identifican con su trabajo.

Capítulo III:

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en la productividad de los trabajadores y contribuyen a alcanzar los objetivos propuestos.

Hipótesis específica 2:

Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en el nivel de responsabilidad con que los trabajadores de la empresa TECNING asumen sus funciones.

Hipótesis específica 3:

Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en la rapidez con que los trabajadores de la empresa TECNING realizan sus labores.

3.2. Identificación de las Variables

Hipótesis general

Variable independiente: Incentivos no monetarios

Variable dependiente: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C.

Hipótesis específicas

Específica 1:

Variable independiente: Incentivos no monetarios

Variable dependiente: Productividad de los trabajadores

Específica 2:

Variable independiente: Incentivos no monetarios

Variable dependiente: Nivel de responsabilidad con que los trabajadores de la empresa TECNING

Específica 3:

Variable independiente: Incentivos no monetarios

Variable dependiente: Rapidez en la realización de sus labores

3.3. Operacionalización de las variables

Incentivos no monetarios

Los incentivos no monetarios comprenden todo tipo de recompensas que refuerzan positivamente el desempeño laboral con la finalidad de lograr de los objetivos propuestos por la organización. Los incentivos se otorgan en base al desempeño del trabajador y se relacionan con aspectos sociales, laborales, familiares y personales sin intervención directa como recompensa del dinero como recompensa, sino más bien recompensas emocionales.

Desempeño laboral

Es la medida de la manera en que las organizaciones perciben a sus trabajadores. Mide la manera en la que se realizan las diferentes actividades al interior de la organización, se debe aclarar que se está determinado por las aptitudes y actitudes del trabajador así como por su grado de motivación lo que determinará que se alcancen los resultados esperados, La motivación para el desempeño está basada en una estructura psicológica y social que es responsabilidad directa de la organización.

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
Incentivos no monetarios	Sherman Jr. & Churden 1999 definen a los sistemas de incentivos a aquellos que se otorgan en base al desempeño de una persona haciendo que el trabajador de una empresa se desempeñe mejor.	Infraestructura	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Las condiciones físicas del área donde trabajo son: -Las condiciones de limpieza del lugar donde trabajo son: -La seguridad del área donde trabajo resulta siendo: 	
		Motivación	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Los horarios de descanso me permiten sentirme: -La aceptación y respeto de mi grupo de trabajo, me hace sentir: -Mi jefe y grupo valora mis aportes y opiniones y eso resulta siendo: -El ambiente de trabajo es agradable lo que califico como: -El reconocimiento de mi trabajo es: -El conocer las metas y los planes de la empresa me hace sentir: 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bueno 2. Regular 3. Malo
		Liderazgo	Autonomía laboral	<ul style="list-style-type: none"> -La comunicación de mi jefe inmediato acerca de mi buen o mal mi trabajo me hace sentir: -El jefe inmediato supervisa constantemente al personal lo cual resulta siendo: -Poder desempeñarme según mis conocimientos me hace sentir: -Elegir la manera de hacer mi trabajo me hace sentir: 	

Desempeño laboral	Según Idalberto Chiavenato (2009), el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador.	Desempeño laboral	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores aprovecharon su tiempo en su trabajo a fin de evitar errores. - Los trabajadores contaron con tiempo y la capacidad para cubrir la demanda del servicio. - Los trabajadores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno. - El uso de recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa fue eficiente en el periodo 2019. 	
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores hicieron uso correcto de los materiales a fin de minimizar costos. - Los trabajadores priorizaron el logro de los objetivos a fin de cumplir con la mayor demanda posible. - Los trabajadores cumplieron con todas las especificaciones solicitadas por el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bueno 2. Regular 3. Malo
			Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores cumplieron con los plazos según lo programado. - Los trabajadores hicieron adecuado uso del tiempo asignado para realizar de manera más óptima su trabajo. - Los trabajadores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes de acuerdo a los cronogramas. 	

Capítulo IV:

Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque que se utilizó en el presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, es decir estrictamente secuencial y probatorio. Para su desarrollo hemos recolectado datos que nos permitieron probar la hipótesis planteada a través de un análisis estadístico que nos permitió la comprobación de teorías preestablecidas, esto se consiguió a partir de una idea que ha ido recibiendo aportes para establecer de esta manera los objetivos en base a literatura previamente consultada con lo que se elaboró nuestra perspectiva teórica. A continuación, se establecieron las hipótesis y determinaron las variables para diseñar un plan en base al cual se pudieron medir las variables en dos contextos: al inicio y al final del estudio para finalmente establecer las conclusiones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 4).

4.2. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación reúne las condiciones de investigación aplicada ya que, en base a conocimientos de psicología y ciencias administrativas, busca aplicarlas a fin de producir un cambio favorable en la realidad laboral de la empresa TECNING S.A.C, esto quiere decir que, durante su desarrollo se obtuvo información relevante de la relación entre la variable independiente (incentivos no monetarios) sobre la variable dependiente (desempeño laboral) con el propósito de tomar acciones y establecer políticas y estrategias (Mohammad N, 2005, pág. 44).

4.3. Nivel de Investigación

De acuerdo con su naturaleza, este trabajo se desarrolló a nivel correlacional, porque tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables objeto de estudio. Para evaluar el grado de asociación entre estas, primero se han medido cada una de éstas, y después se cuantificaron, analizaron y estableció las vinculaciones. Finalmente, estas correlaciones se sustentaron en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 93).

4.4. Métodos de Investigación

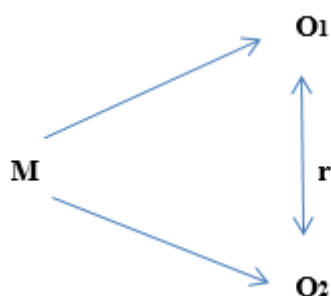
Para el desarrollo del planteamiento de la investigación se utilizó el método inductivo-deductivo: a través de la deducción que es aquella orientación que va de lo general a lo específico; es decir, que parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos; y, a través de la inducción (en el desarrollo del trabajo de campo) que es aquella orientación que va de los casos particulares a lo general; es decir que parte de los datos o elementos individuales, se sintetiza y se llega a un enunciado general que explica y comprende esos casos particulares (Zelayaran, D, 2002, pág. 89).

4.5. Diseño de investigación

El presente estudio de investigación presenta un diseño No Experimental, debido que para su desarrollo no se alteraron las variables abordadas a fin de obtener resultados fidedignos. Justamente, en base a la observación se determinó el comportamiento del objeto de estudio y sus características dentro de su ambiente natural sin manipulación deliberada de las variables. (Hernández Sampieri, 2010).

A su vez, utiliza una investigación de diseño transversal correlacional, pues examina la relación de una variable de estudio sobre otra, en una misma unidad de investigación y en un tiempo determinado. (Hernández Sampieri, 2010).

El esquema empleado es el siguiente:



$$O_1 = f(O_2)$$

M = Población de estudio
 O₁ = Incentivos no monetarios
 O₂ = Desempeño laboral
 r = Relación entre variable O₁ y O₂

Figura 1. Diseño de la relación de variables

4.6. Población y Muestra

El presente trabajo de investigación tiene como población y muestra de estudio a todo el personal que labora en la empresa TECNING S.A.C: 20 trabajadores distribuidos en 5 áreas:

- Área de gerencia
- Área administrativa
- Área de contabilidad
- Área logística
- Área operativa.

Tabla 2.
Personal de la empresa TECNING S.A.C. año 2019 según áreas.

N°	Área	Personal	Total
1	Gerencia	Barboza Chivilches Jorge Torres Díaz Carlos Torres Díaz Christian	3
2	Administrativa	Díaz Ávila Luz Quintanilla Mar Tania Torres Díaz Luz Zoraida	3
3	Contabilidad	Aldoradín Cotaquispe René Torres Romero Pamela	2
4	Logística	Cárdenas Diego Pamela Aurora Díaz Zárate Max Jens	2
5	Operativa	Gamero Oquendo César Alfredo Gozme Ramos Tito Gabriel López Tuesta Freddy Morales Jara Nicanor Novoa Noriega Neptali Palomino Córdova Victor Antonio Parreño López Jorge Oswaldo Quiróz Calderón Julio César Tapia Huamán Antonio Jesús Sandoval Chapoñán Elvis Eduardo	10
		TOTAL	20

4.6.1. Población

La población que presenta la empresa TECNING S.A.C. es de 20 colaboradores, al tratarse de una población finita de tamaño reducido, concluimos que la muestra es igual a la población por lo que el estudio fue censal.

Consideramos a la población como heterogénea dado que no pertenece al mismo nivel socioeconómico, lugar de residencia, nivel educativo o constitución familiar.

4.6.2. Muestra

Por tratarse de una población pequeña y específica, la muestra del estudio estuvo conformada por el total de la población compuesta por 20 colaboradores varones y mujeres pertenecientes a la empresa TECNING S.A.C. del distrito de Puente Piedra, provincia de Lima, departamento de Lima.

A. Unidad de análisis

La unidad de análisis para el presente trabajo fue cada uno de los colaboradores de la empresa TECNING S.A.C.

B. Tamaño de la muestra

La población para el presente trabajo de investigación fue una población finita y estuvo comprendida por 20 colaboradores. Considerando que el número de estos es relativamente pequeño se optó por tomar a la totalidad de la población, es decir todo el del personal como muestra.

En tanto cabe señalar que estuvo conformada por 5 áreas: Gerencia, administrativa, contabilidad, logística, operativa haciendo un total de 20 trabajadores.

C. Selección de la muestra

Para la presente investigación la muestra seleccionada fue de tipo censal ya que se trató de una población pequeña (20 colaboradores).

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta.

4.7.2. Instrumentos

El instrumento conveniente para el desarrollo del presente trabajo de investigación es el cuestionario es el instrumento de la encuesta la cual ha sido elaborada de acuerdo a las dimensiones del marco teórico y los indicadores planteados. En esta encuesta se plantearon preguntas cerradas aplicada a la población total de la empresa TECNING SAC; conformado por los 20 trabajadores.

A. Diseño

El diseño del cuestionario se presentó de acuerdo a las variables de investigación: estrategias de incentivo y el desempeño laboral, obteniendo así la siguiente estructura:

La primera variable que corresponde a la variable estrategias de incentivo se estructuró en tres dimensiones: (1) infraestructura, (2) motivación y (3) liderazgo.

La dimensión infraestructura se integró bajo un indicador: condiciones de trabajo (3 reactivos); a su vez en la motivación se consideró: clima laboral (6 reactivos): liderazgo integró como indicador, autonomía laboral (4 reactivos).

En cuanto a la segunda variable que está conformada por el desempeño laboral, se agrupó bajo tres dimensiones: productividad (4 reactivos), responsabilidad (3 reactivos), y rapidez (3 reactivos).

B. Confiabilidad

A fin de calcular la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, por ser el método más usado para el caso de instrumentos cuantitativos, para dar confiabilidad al instrumento, tendremos que obtener un valor mayor a 0.70, de esa manera confirmaremos que los instrumentos son confiables.

C. Validez

La elaboración de los instrumentos de medición: cuestionario para el presente trabajo de investigación se basó en las investigaciones citadas en el marco teórico, luego de elaborado, se puso a evaluación de profesionales en el área, de este modo, el Juicio de Expertos se tomó como método de validación para ratificar la fiabilidad de la investigación. En este sentido, para validar el cuestionario que se utilizó se contó con el apoyo de tres profesionales, integrados por: Mg. Ernesto Rodríguez y Mg. Hernán Valenzuela Chirinos, quienes se encargaron de evaluar el cuestionario para lo que utilizaron la ficha de Juicio de Expertos establecidos por la Universidad Continental, el resultado final fue favorable para la aplicación del instrumento de medición.

Capítulo V:

Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de información para el presente trabajo se realizó mediante el muestreo censal.

Se aplicó un cuestionario piloto de 23 preguntas a 20 encuestados, trabajadores de la empresa TECNING S.A.C., el instrumento de recolección fue validado por 02 expertos quienes gentilmente hicieron aportes y observaciones con base en su experiencia. Enseguida, se procedió al registro y procesamiento de los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS v.21, apoyando dicho registro en el coeficiente de correlación Spearman que permitió establecer la relación de incidencia de las variables, contrastar la hipótesis con el estadístico T-Student.

En líneas generales, no se encontraron dificultades para aplicar el cuestionario al personal.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Análisis de datos generales

Tabla 3.
Resultado general de las variables intervinientes

Variable	Grupo	Cantidad	Porcentaje
Edad	20	1	5,0
	26	1	5,0
	29	1	5,0
	34	1	5,0
	35	2	10,0
	40	1	5,0
	41	2	10,0
	42	1	5,0
	43	1	5,0
	44	1	5,0
	46	2	10,0
	47	1	5,0
	49	3	15,0
	50	1	5,0
	61	1	5,0
	Total	20	100,0
Género	Femenino	5	25,0
	Masculino	15	75,0
	Total	20	100,0
Área	Gerencia	3	15,0
	Administrativo	3	15,0
	Contabilidad	2	10,0
	Logística	2	10,0
	Operativa	10	50,0
	Total	20	100,0

(i) Sexo

Tabla 4.
Género de los trabajadores de TECNING S.A.C.

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	5	25%
Masculino	15	75%
TOTAL	20	100%

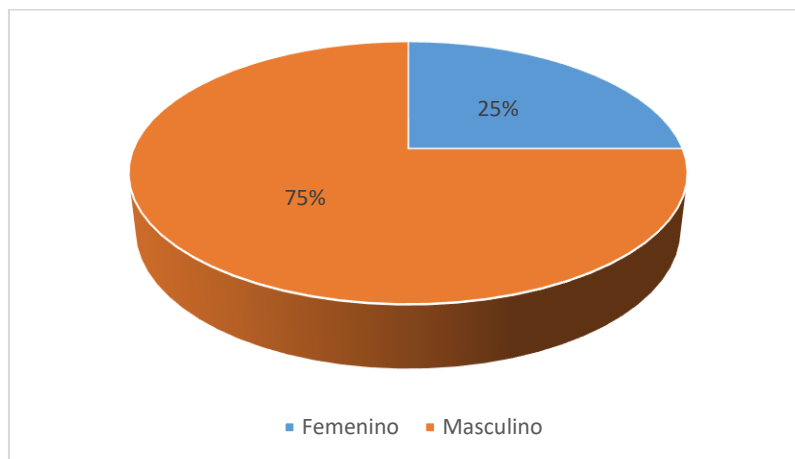


Figura 2. *Género de los trabajadores de TECNING S.A.C.*

De acuerdo con la figura 2, se aprecia que el 25 % de los encuestados en la empresa TECNING S.A.C. representaron al sexo femenino y 75 % al sexo masculino.

(ii) Edad

Tabla 5.
Edad de los trabajadores de TECNING S.A.C.

Rango	Cantidad	Porcentaje
18-28	2	10%
29-39	4	20%
40-50	13	65%
51-61	1	5%
TOTAL	20	100%

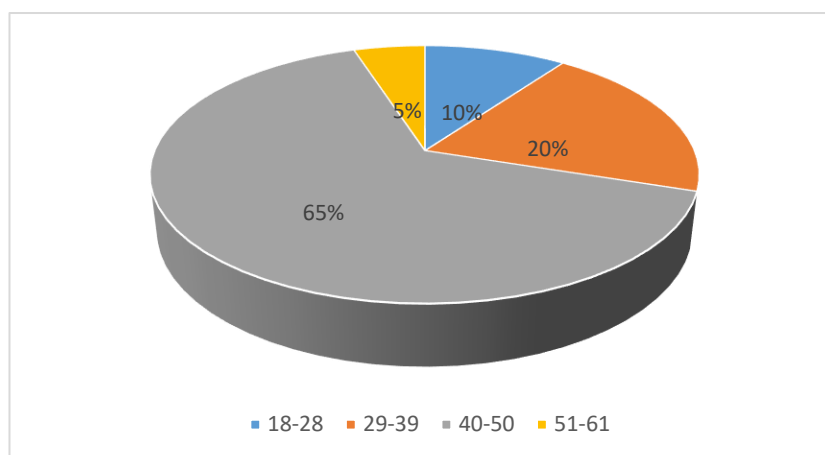


Figura 3. Edad de los trabajadores de TECNING S.A.C.

De acuerdo con la figura 3, los resultados de la encuesta aplicada sobre la edad de los trabajadores indicaron que el 65 % de ellos oscilaron entre los 40-50 años de edad. También se apreció que el 20 % del total de trabajadores se ubicaron entre los 29-39 años de edad; así mismo el 10 % y 5 % se ubicó entre la edad de 18-28 y 51-61 años respectivamente.

(iii) Área de trabajo

Tabla 6.

Área de trabajo de los trabajadores de TECNING S.A.C.

Área de trabajo	Cantidad	Porcentaje
Gerencia	3	15%
Administrativa	3	15%
Contabilidad	2	10%
Logística	2	10%
Operativa	10	50%
TOTAL	20	100%

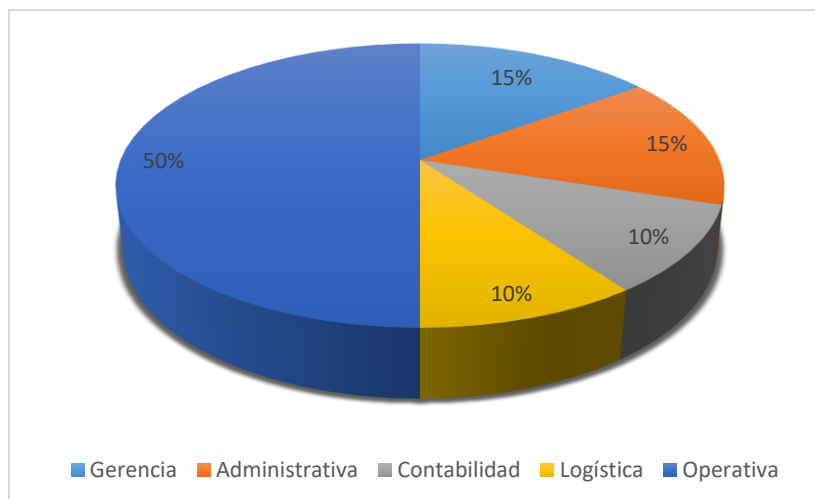


Figura 4. Edad de los trabajadores de TECNING S.A.C.

De acuerdo con la figura 4, se aprecia que hubo 10 trabajadores pertenecientes al área operativa, 3 trabajadores en las áreas de gerencia y administrativa y 2 trabajadores respectivamente en las áreas de contabilidad y logística.

5.2.2. Análisis de los incentivos no monetarios

5.2.2.1. Incentivos no monetarios

Infraestructura

a. Condiciones de trabajo

Tabla 7.

Las condiciones físicas del área donde trabaja son

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	13	65%
Regular	5	25%
Malo	2	10%
TOTAL	20	100%

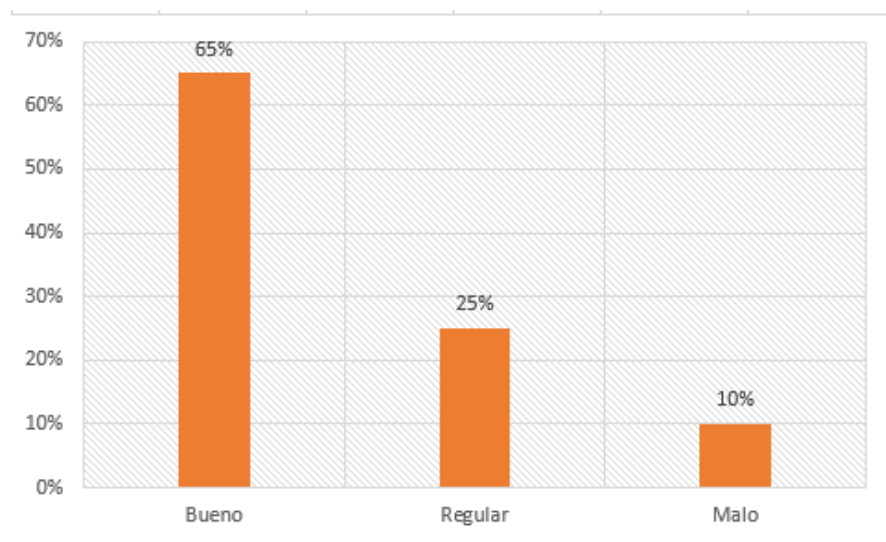


Figura 5. Las condiciones físicas del área donde trabaja son

En la figura 5, se muestran que el 65 % de los trabajadores consideran que las condiciones físicas del área donde trabajan son buenas; el 25 % las considera regular y el 10 % las considera malas

Tabla 8.

Las condiciones de limpieza del lugar donde trabajo son

Rango	Cantidad	Porcentaje
Buena	15	75%
Regular	4	20%
Mala	1	5%
TOTAL	20	100%

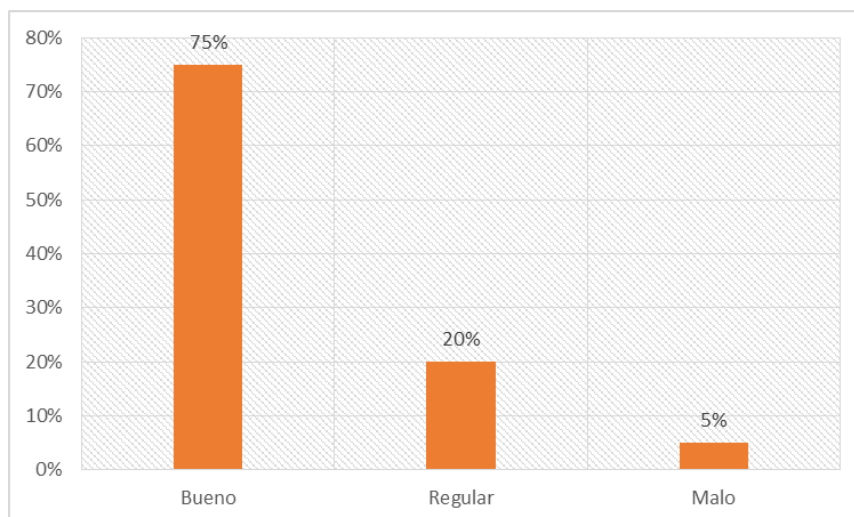


Figura 6. Las condiciones de limpieza del lugar donde trabaja son

De acuerdo con la figura 6, se muestran los resultados de valoración de los trabajadores en cuanto a las condiciones de limpieza del lugar donde trabajan. Con base a ello, el 75 % de los trabajadores calificaron como buena, el 20 % como regular y el 5 % como mala.

Tabla 9.

La seguridad del área donde trabajo resulta siendo

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	9	45%
Regular	7	35%
Malo	4	20%
TOTAL	20	100%

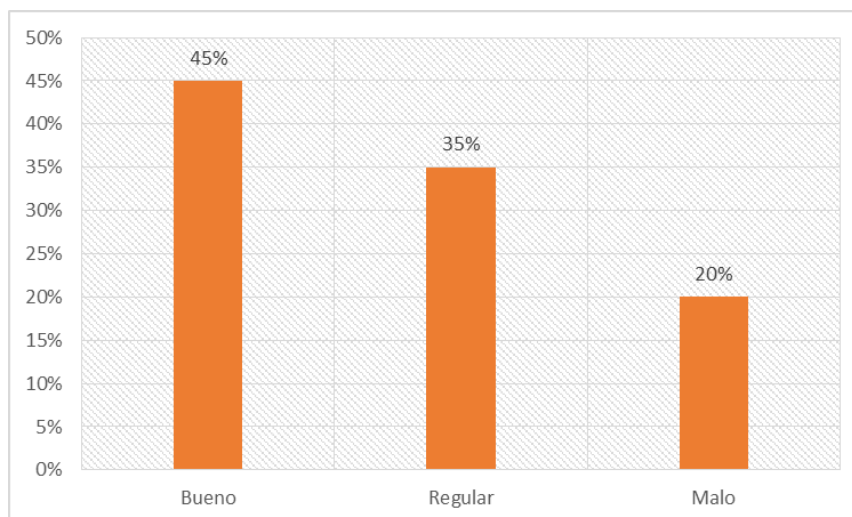


Figura 7. La seguridad del área donde trabajo resulta siendo

En la figura 7, se muestran que el 45 % de los trabajadores consideran que la seguridad del área donde trabajan es buena; el 35 % la considera regular y el 20 % la considera mala.

Motivación

b. Clima laboral

Tabla 10.
Los horarios de descanso me permiten sentirme

Rango	Cantidad	Porcentaje
Buena	15	75%
Regular	3	15%
Mala	2	10%
TOTAL	20	100%

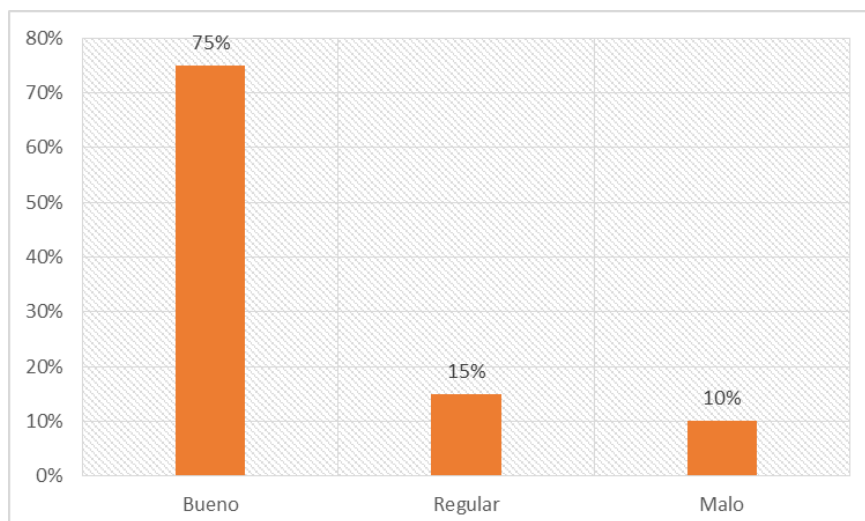


Figura 8. Los horarios de descanso me permiten sentirme

De acuerdo con la figura 8, se muestran los resultados de valoración de los trabajadores en cuanto a los horarios de descanso. Con base a ello, el 75 % de los trabajadores indicaron que estos horarios les permite sentirse bien; el 15 %, regular y el 10 %, mal.

Tabla 11.

La aceptación y respeto de mi grupo de trabajo, me hace sentir

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	12	60%
Regular	7	35%
Malo	1	5%
TOTAL	20	100%

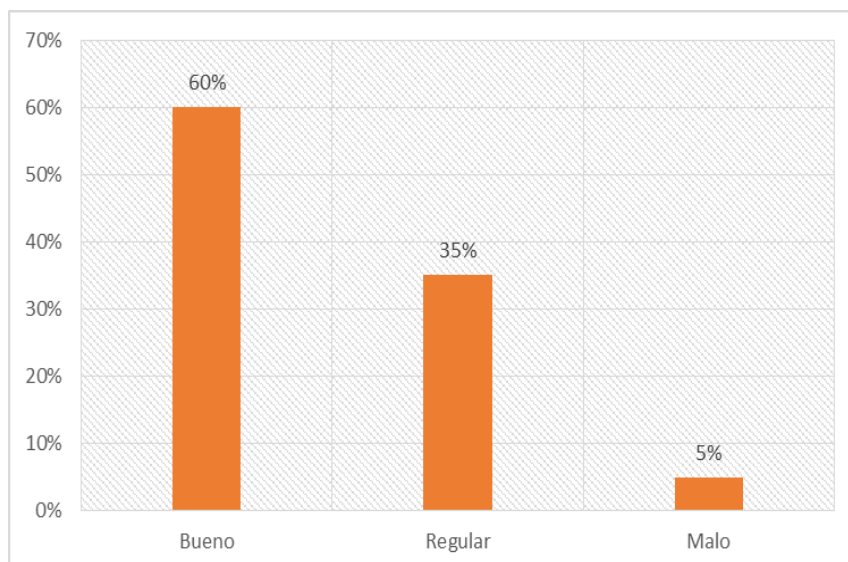


Figura 9. La aceptación y respeto de mi grupo de trabajo, me hace sentir

En la figura 9, se muestran que el 60 % de los trabajadores consideran que la aceptación y el respeto del grupo de trabajo es buena; el 35 % la considera regular y el 5 % la considera mala.

Tabla 12.

Mi jefe y grupo valora mis aportes y opiniones y eso resulta siendo

Rango	Cantidad	Porcentaje
Buena	17	85%
Regular	3	15%
Mala	0	0%
TOTAL	20	100%

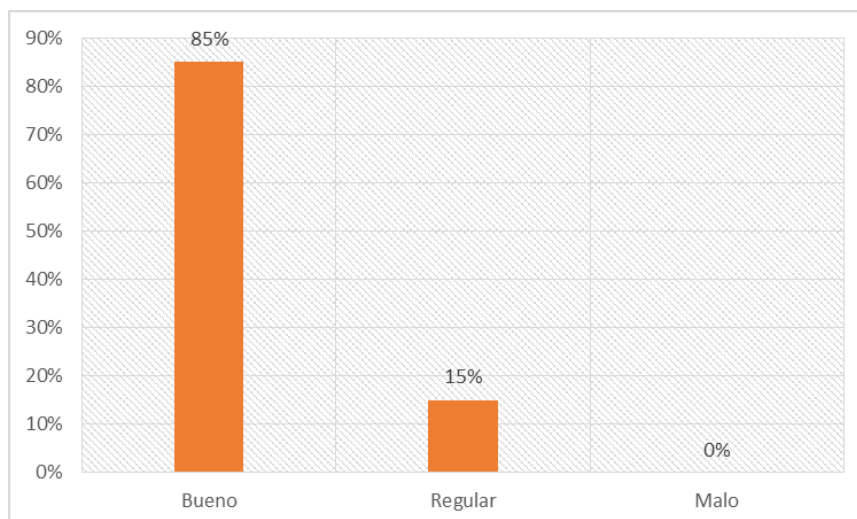


Figura 10. Mi jefe y grupo valora mis aportes y opiniones y eso resulta siendo

De acuerdo con la figura 10, se muestran los resultados de valoración de los trabajadores en cuanto a la valoración de las opiniones por parte del jefe y del grupo. Con base a ello, el 85 % de los trabajadores indicaron que estos horarios les permite sentirse bien; el 10 %, regular y ningún trabajador manifestó no sentir que se valoran sus aportes y opiniones.

Tabla 13.

El ambiente de trabajo es agradable lo que califico como

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	18	90%
Regular	2	10%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

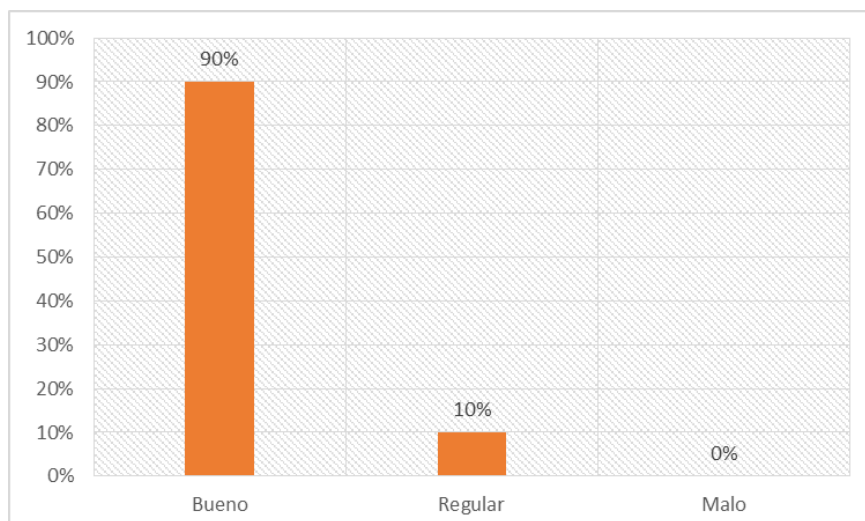


Figura 11. El ambiente de trabajo es agradable lo que califico como

En la figura 11, se muestran que el 90 % de los trabajadores consideran que el ambiente de trabajo es agradable y lo califican como bueno; el 10 % lo califican como regular y el ninguno lo califica como mala.

Tabla 14.
El reconocimiento de mi trabajo es

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	14	70%
Regular	5	25%
Malo	1	5%
TOTAL	20	100%

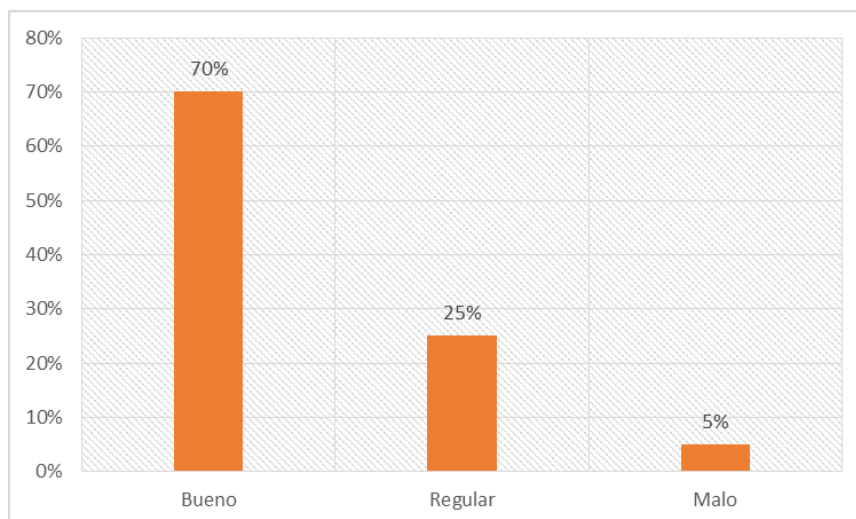


Figura 12. El reconocimiento de mi trabajo es

La figura 12 muestra que el 70 % de los trabajadores consideran que su trabajo es reconocido y lo califica como bueno; el 25 % lo califica como regular y el 5 % lo califica como malo.

Tabla 15.

El conocer las metas y los planes de la empresa me hace sentir

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	18	90%
Regular	2	10%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

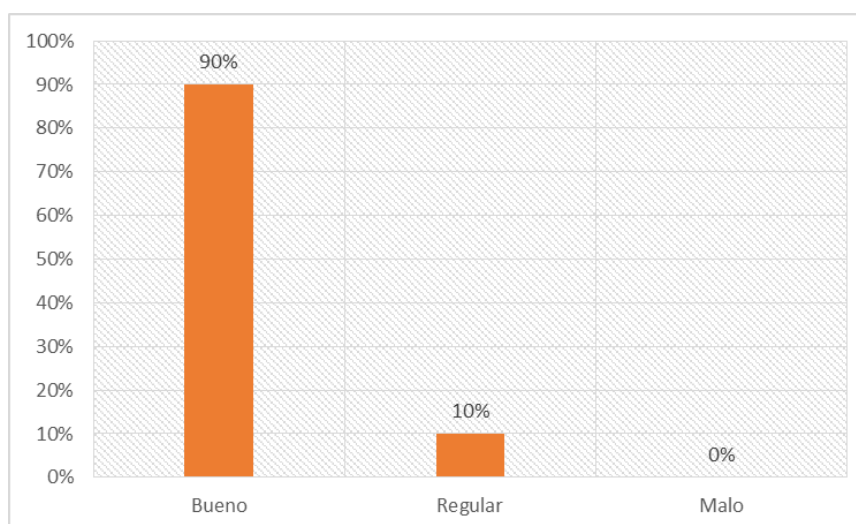


Figura 13. El conocer las metas y los planes de la empresa me hace sentir

En la figura 13, se muestran los resultados de valoración de los trabajadores en cuanto cómo se sienten al conocer las metas y planes de la empresa. Con base a ello, el 90 % de los trabajadores indicaron eso les permite sentirse bien y el 10 %, regular.

Liderazgo

c. Autonomía laboral

Tabla 16.

La comunicación de mi jefe inmediato acerca de mi buen o mal mi trabajo me hace sentir

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	17	85%
Regular	2	10%
Malo	1	5%
TOTAL	20	100%

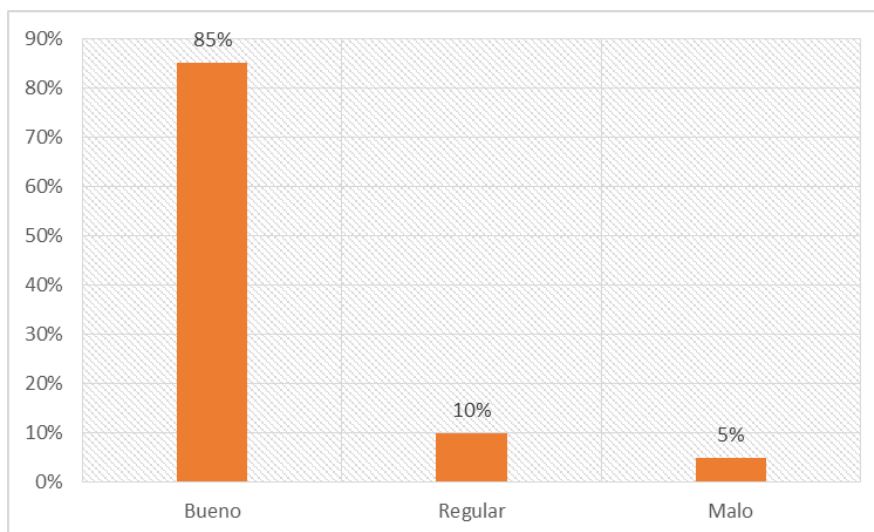


Figura 14. La comunicación de mi jefe inmediato acerca de mi buen o mal mi trabajo me hace sentir

La figura 14 muestra que el 85 % de los trabajadores califican la comunicación con su jefe inmediato como buena; el 10 % lo califica como regular y el 5 % lo califica como mala.

Tabla 17.

El jefe inmediato supervisa constantemente al personal lo cual resulta siendo

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	13	65%
Regular	3	15%
Malo	4	20%
TOTAL	20	100%

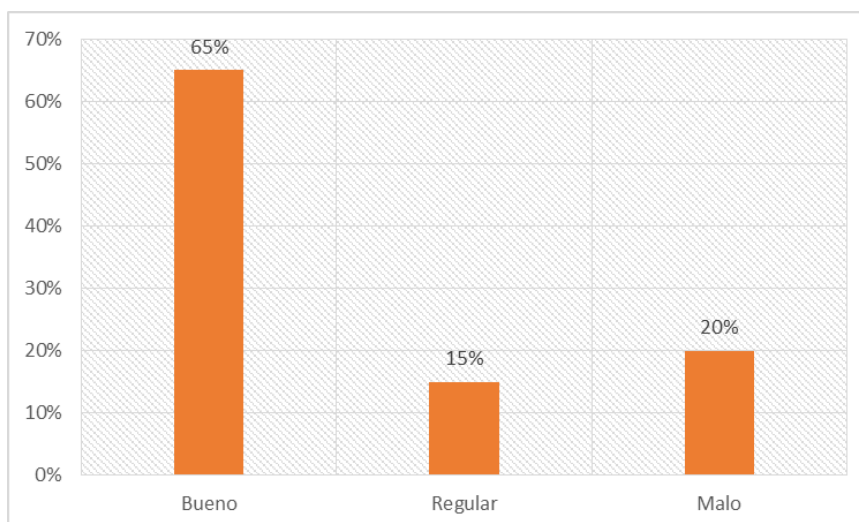


Figura 15. *El jefe inmediato supervisa constantemente al personal lo cual resulta siendo*

La figura 15 muestra, con base a la supervisión constante del jefe inmediato, que, el 65 % de los trabajadores se sienten bien ante esta, el 15 % regular y el 20 % considera que les resulta mal la constante supervisión.

Tabla 18.

Poder desempeñarme según mis conocimientos me hace sentir

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	19	95%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

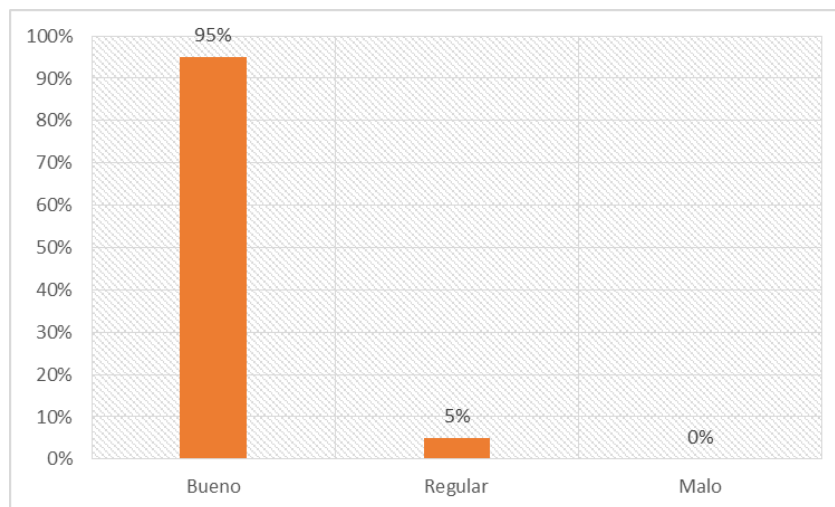


Figura 16. Poder desempeñarme según mis conocimientos me hace sentir

En la figura 16, se muestran los resultados de valoración de los trabajadores en cuanto cómo se sienten al poder desempeñarse según sus conocimientos. Con base a ello, el 95 % de los trabajadores indicó sentirse bien, el 5 %, regular y cero trabajadores manifestaron malestar al desempeñarse según sus conocimientos.

Tabla 19.

Elegir la manera de hacer mi trabajo me hace sentir

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	13	65%
Regular	5	25%
Malo	2	10%
TOTAL	20	100%

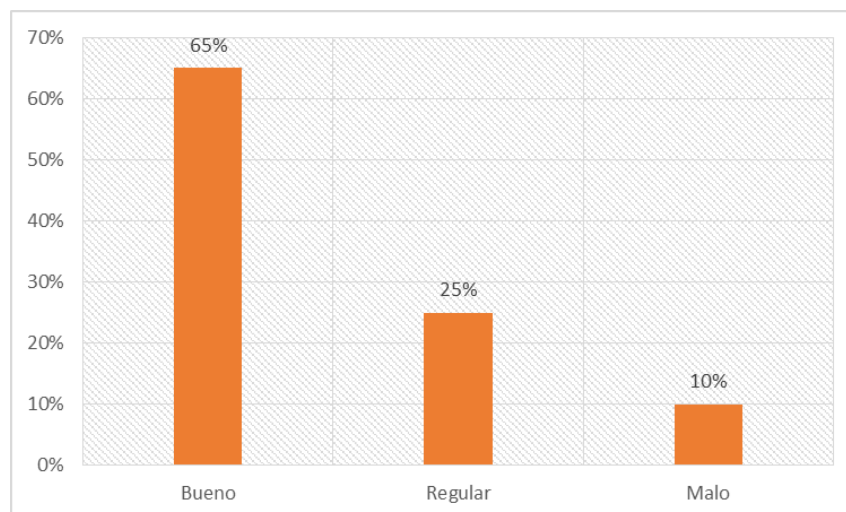


Figura 17. Elegir la manera de hacer mi trabajo me hace sentir

La figura 17 muestra que el 65 % de los trabajadores se sienten bien al elegir la manera de hacer su trabajo, el 25 % regular y el 10 % considera como malo el elegir la manera de hacer su trabajo.

5.2.3. Análisis del desempeño laboral

Desempeño laboral

d. Productividad

Tabla 20.

Los trabajadores aprovecharon su tiempo en su trabajo a fin de evitar errores

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	14	70%
Regular	4	20%
Malo	2	10%
TOTAL	20	100%

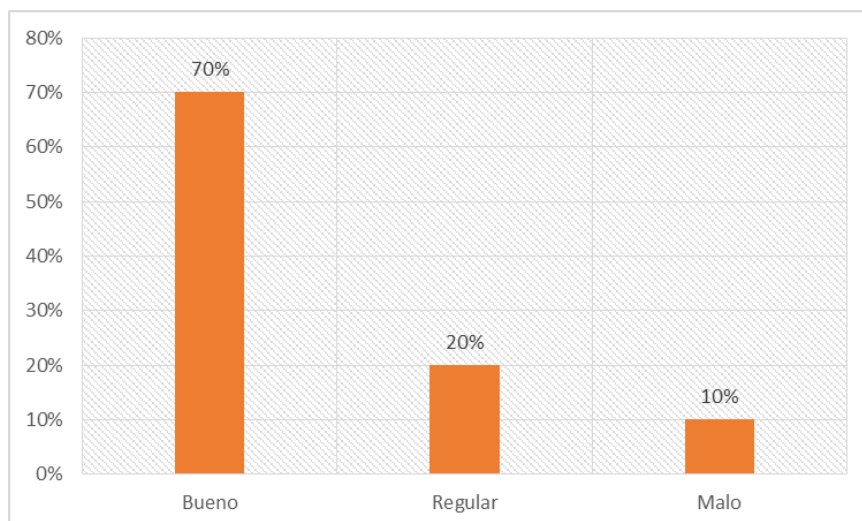


Figura 18. Los trabajadores aprovecharon su tiempo en su trabajo a fin de evitar errores

De acuerdo con la figura 18, se muestran los resultados de valoración de los trabajadores en cuanto al aprovechamiento del tiempo a fin de evitar errores. El 70 % de los trabajadores calificaron el aprovechamiento del tiempo como buenos. El 20 % lo calificó como regular y el 10 % como malo.

Tabla 21.

Los trabajadores contaron con tiempo y la capacidad para cubrir la demanda del servicio

Rango	Cantidad	Porcentaje
Buena	13	65%
Regular	6	30%
Mala	1	5%
TOTAL	20	100%

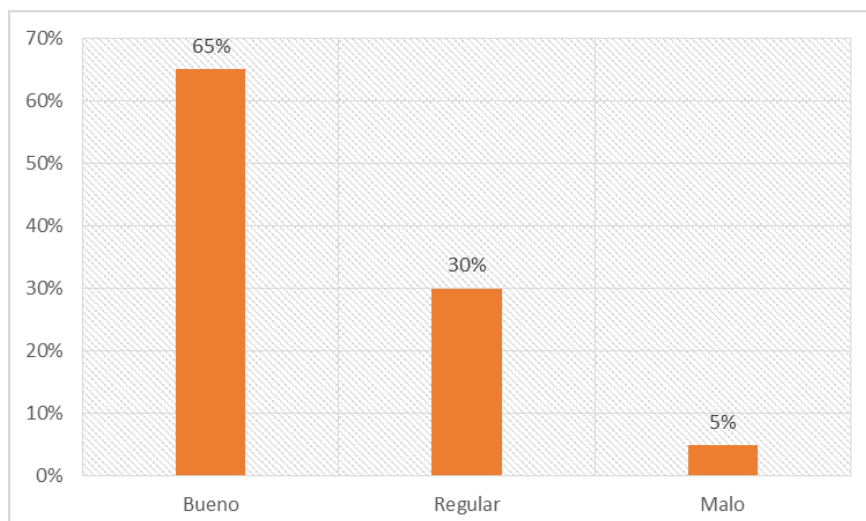


Figura 19. Los trabajadores contaron con tiempo y la capacidad para cubrir la demanda del servicio

En la figura 19 se muestran los resultados de valoración de los trabajadores en cuanto si contaron con el tiempo y capacidad para cubrir la demanda del servicio. El 65 % de los trabajadores lo calificó como bueno. El 30 % lo calificó como regular y el 5 % como malo.

Tabla 22.

Los trabajadores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno

Rango	Cantidad	Porcentaje
Buena	13	65%
Regular	3	15%
Mala	4	20%
TOTAL	20	100%

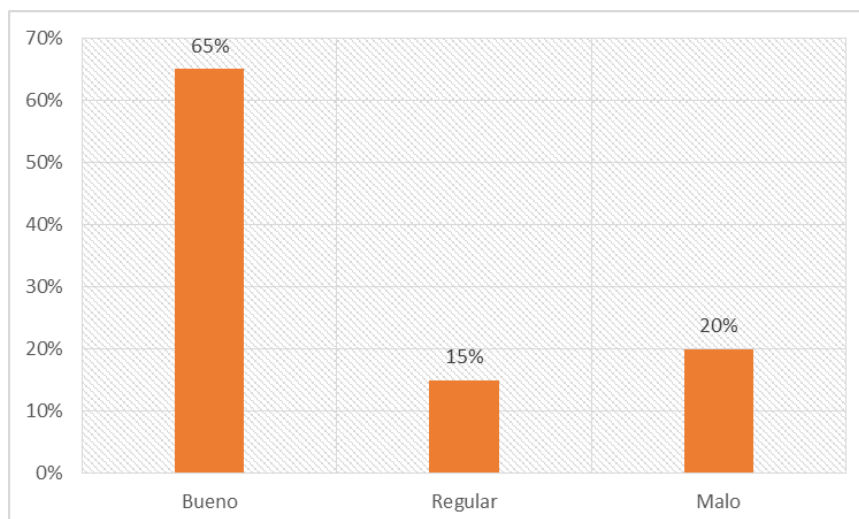


Figura 20. Los trabajadores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno

La figura 20 muestra que el 65 % de los trabajadores calificaron como bueno el cumplimiento de sus tareas en el tiempo oportuno, el 15 % como regular y el 20 % como malo el cumplimiento de sus tareas en el tiempo oportuno.

Tabla 23.

El uso de recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa fue eficiente en el periodo 2019

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	11	55%
Regular	6	30%
Malo	3	15%
TOTAL	20	100%

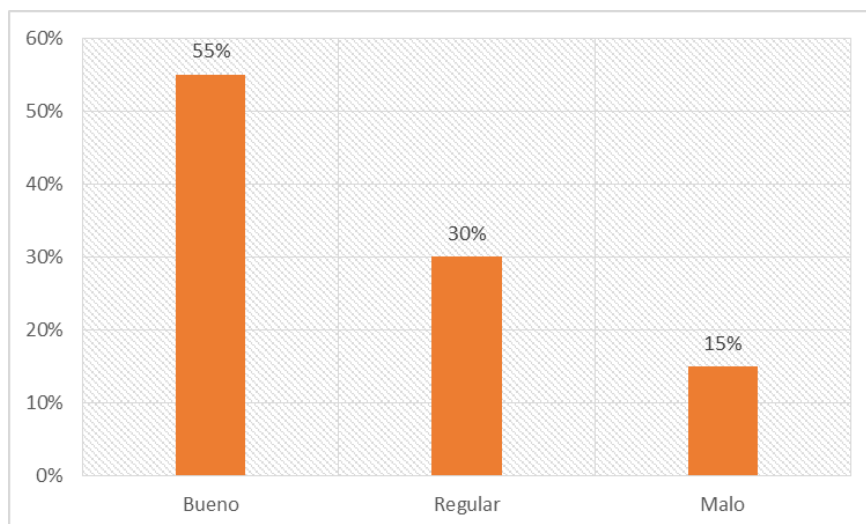


Figura 21. El uso de recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa fue eficiente en el periodo 2019

De acuerdo con la figura 21, el 55 % de los trabajadores calificó como bueno el uso de recursos para el desarrollo de sus actividades en el periodo 2019. También se apreció que el 30 % del total de trabajadores lo calificó como regular y el 15 %, como malo.

e. Responsabilidad

Tabla 24.

Los trabajadores hicieron uso correcto de los materiales a fin de minimizar costos

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	14	70%
Regular	5	25%
Malo	1	5%
TOTAL	20	100%

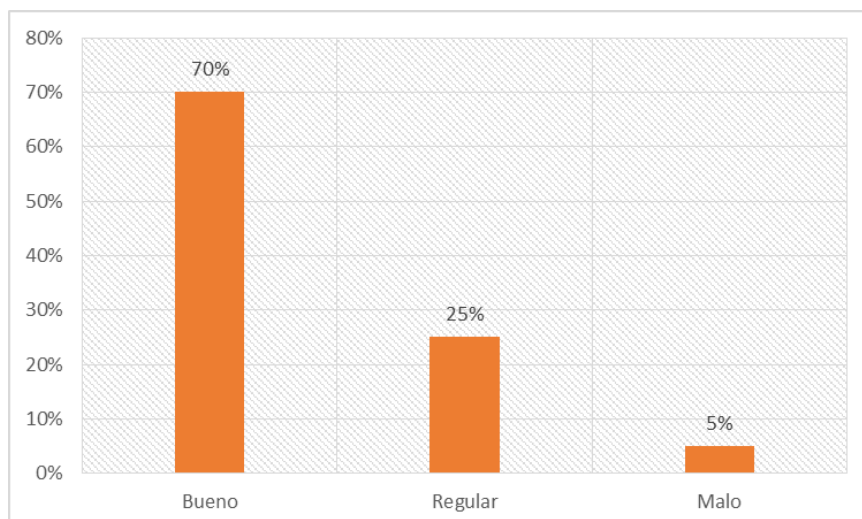


Figura 22. Los trabajadores hicieron uso correcto de los materiales a fin de minimizar costos

La figura 22 muestra que el 70 % de los trabajadores calificaron como bueno el correcto uso de los materiales para minimizar costos, el 25 % como regular y el 5 % como malo el correcto uso de los materiales.

Tabla 25.

Los trabajadores priorizaron el logro de los objetivos a fin de cumplir con la mayor demanda posible

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	15	75%
Regular	4	20%
Malo	1	5%
TOTAL	20	100%

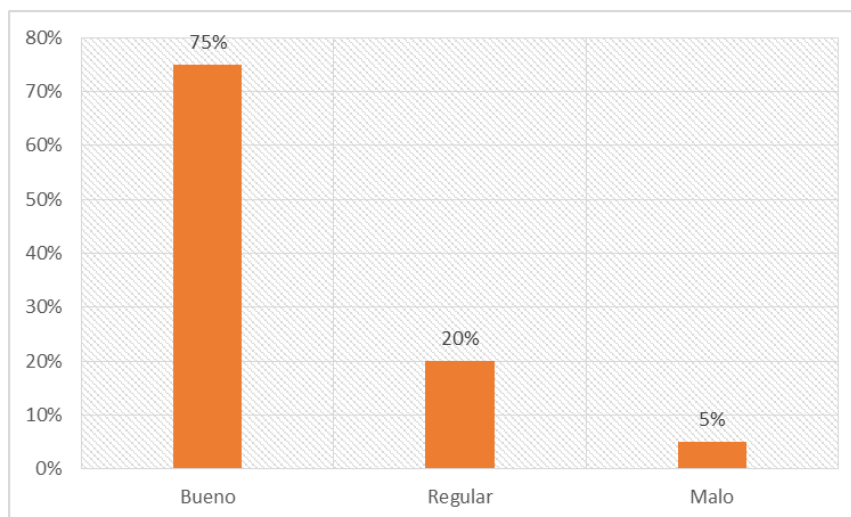


Figura 23. Los trabajadores priorizaron el logro de los objetivos a fin de cumplir con la mayor demanda posible

La figura 23 muestra que el 75 % de los trabajadores indicó que se priorizó el logro de objetivos a fin de cumplir con la mayor demanda posible y lo calificó como bueno, el 20 % como regular y el 5 % como malo.

Tabla 26.

Los trabajadores cumplieron con todas las especificaciones solicitadas por el cliente

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	17	85%
Regular	3	15%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

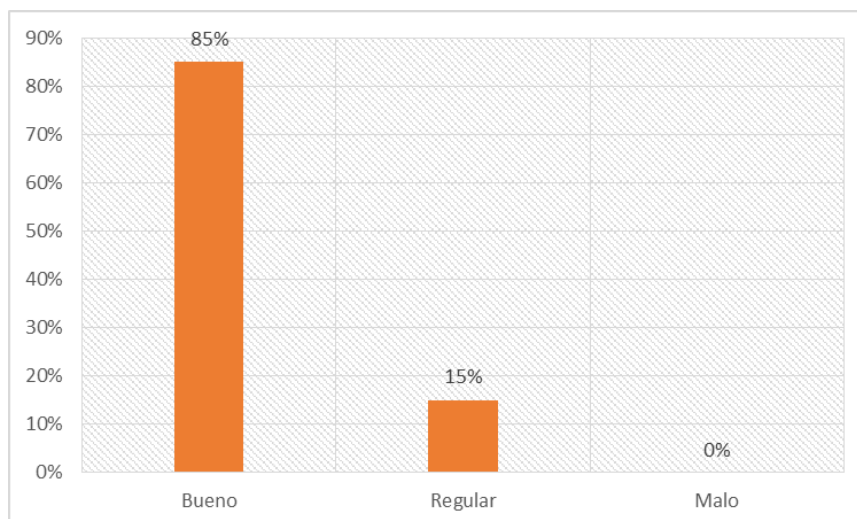


Figura 24. Los trabajadores cumplieron con todas las especificaciones solicitadas por el cliente

La figura 24 muestra que el 85 % de los trabajadores indicó que se cumplieron con todas las especificaciones solicitadas por el cliente y lo calificó como bueno, el 15 % como regular y el ninguno lo calificó como malo.

f. Rapidez

Tabla 27.

Los trabajadores cumplieron con los plazos según lo programado

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	18	90%
Regular	2	10%
Malo	0	0%
TOTAL	20	100%

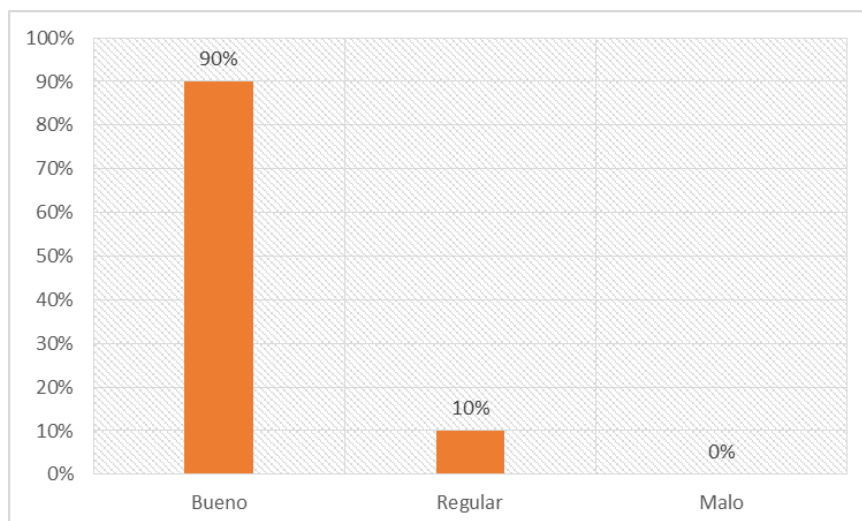


Figura 25. Los trabajadores cumplieron con los plazos según lo programado

De acuerdo con la figura 25, el 90 % de los trabajadores calificó como bueno el cumplimiento de los plazos según lo programado. También se apreció que el 10 % del total de trabajadores lo calificó como regular y ninguno como malo.

Tabla 28.

Los trabajadores hicieron adecuado uso del tiempo asignado para realizar de manera más óptima su trabajo

Rango	Cantidad	Porcentaje
Bueno	16	80%
Regular	3	15%
Malo	1	5%
TOTAL	20	100%

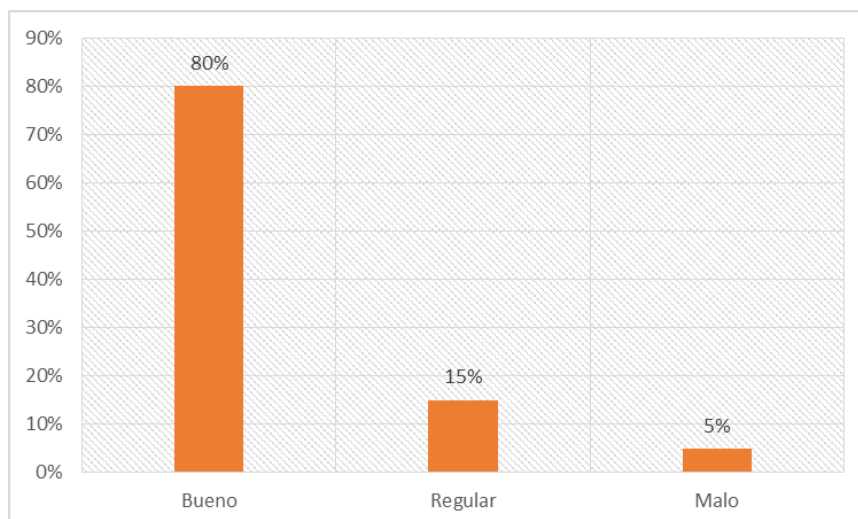


Figura 26. Los trabajadores hicieron adecuado uso del tiempo asignado para realizar de manera más óptima su trabajo

De acuerdo con la figura 26, el 80 % de los trabajadores calificó como bueno el uso adecuado del tiempo asignado para un trabajo más óptimo. También se apreció que el 15 % del total de trabajadores lo calificó como regular y el 5 % lo calificó como malo.

Tabla 29.

Los trabajadores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes de acuerdo a los cronogramas

Rango	Cantidad	Porcentaje
Buena	15	75%
Regular	3	15%
Mala	2	10%
TOTAL	20	100%

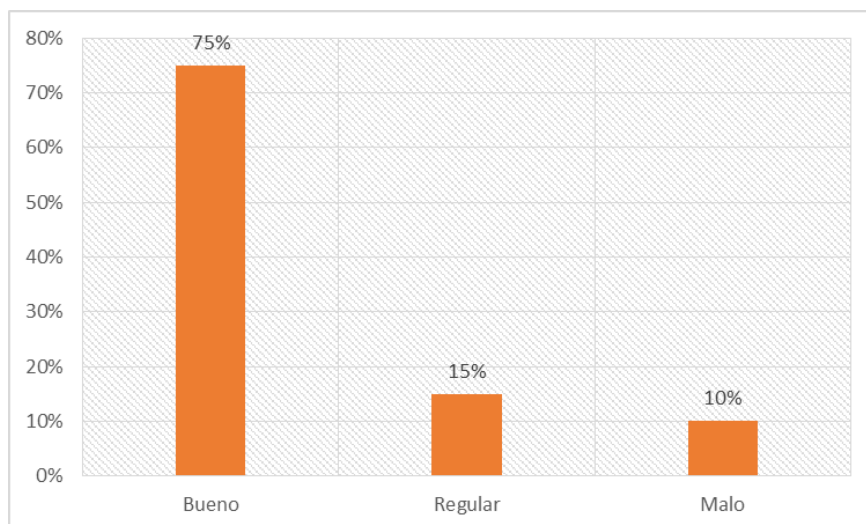


Figura 27. Los trabajadores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes de acuerdo a los cronogramas

De acuerdo con la figura 27, el 75 % de los trabajadores calificó como buena la capacidad de atender inmediatamente las necesidades y solicitudes según cronogramas. Del mismo modo se apreció que el 15 % del total de trabajadores lo calificó como regular y el 10 % lo calificó como malo.

5.2.4. Relación de variables

5.2.4.1. Correlación incentivos no monetarios y desempeño laboral

Tabla 30.

Resultado de correlación según Rho de Spearman

			Desempeño laboral	Incentivos no monetarios
Rho de Spearman	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,661
		Sig. (unilateral)	.	,009
		N	20	20
	Incentivos no monetarios (agrupado)	Coefficiente de correlación	,661	1,000
		Sig. (unilateral)	,009	.
		N	20	20

En la tabla 30, se pueden apreciar los resultados de la relación de la incidencia de incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C., para este caso los datos han sido procesados en el programa estadístico SPSS haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman con la finalidad de establecer la relación de incidencia, es así que se obtuvo 0.661, determinando a través de este resultado que existe una Correlación positiva alta.

5.3. Contratación de resultados

Para poder realizar la contrastación de resultados en el presente trabajo de investigación, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, a través del cual se pudo conocer la relación de incidencia que existente entre las variables incentivos no monetarios y desempeño laboral en la empresa TECNING S.A.C., del mismo modo se hizo uso de la tabla de distribución de TStudent ya que se trata de una muestra pequeña (20 trabajadores) a través del que se permitió aceptar o rechazar las hipótesis planteadas para la pruebas de Hipótesis.

5.3.1. Prueba de Hipótesis General

Paso 1: Formulación de las hipótesis

Ho: Los incentivos no monetarios no influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C.

H1: Los incentivos no monetarios influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C.

Paso 2: Nivel de significancia

Se empleó el nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo tanto bajo la distribución TStudent el valor crítico fue $(20-2)=18$ grados de libertad; obteniéndose la regla de decisión:

Para el cálculo del coeficiente de correlación y estadístico de prueba, se utilizó el software estadístico SPSS v.21.Obteniendo los siguientes resultados:

El coeficiente de Spearman fue $r=0,661$ por lo tanto, calculamos el estadístico de prueba.

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk

Tabla 31.
Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad							
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño		,223	20	,010	,907	20	,004
laboral							
Incentivos	no	,181	20	,085	,934	20	,018
monetarios							

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que P valor de Variable1= 0.004 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable2= 0.018 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal-ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 32.

Relación de la incidencia de incentivos no monetarios en el desempeño laboral

			Desempeño laboral	Incentivos no monetarios
Rho de Spearman	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,661
		Sig. (unilateral)	.	,009
		N	20	20
	Incentivos no monetarios (agrupado)	Coefficiente de correlación	,661	1,000
		Sig. (unilateral)	,009	.
		N	20	20

Tabla 33.

Valores de Rho Spearman

Valores	Relación
de ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
de ± 0.60 a ± 0.79	Alta
de ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
de ± 0.20 a ± 0.39	Baja
de ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010)

En la tabla 32, se pueden apreciar los resultados de la relación de la incidencia de incentivos no monetarios en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C., para este caso los datos han sido procesados en el programa estadístico SPSS haciendo uso del

coeficiente de correlación de Spearman con la finalidad de establecer la relación de incidencia, es así que se obtuvo 0.661, determinando a través de este resultado que existe una Correlación positiva alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.009 < \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Conclusión estadística:

Existe una correlación baja de 0.361 entre incentivos no monetarios y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. donde a mayor incentivo no monetario se tendrá mejor desempeño laboral.

5.4. Discusión de resultados.

5.4.1. Respecto al Objetivo General

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera se ve afectado el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019 al aplicar estrategias de motivación no monetaria para incentivarlos, se logró obtener una relación de incidencia positiva alta entre ambas variables, para ello se empleó el programa estadístico SPSS v.21 y la correlación de Spearman, obteniéndose como valor 0.661 considerado en la escala como una relación positiva alta y analizado mediante el estadístico de prueba T- Student por ser una muestra de tipo censo de $n=20$, obteniéndose el valor $p = 0.009 < \alpha = 0.05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. A través de este análisis se pudo confirmar la existencia de la relación directa de la aplicación de una motivación no monetaria en el desempeño laboral de los

trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019.

Finalmente se pudo demostrar que, ante mayor existencia de incentivos no monetarios, el desempeño laboral fue mejor.

5.4.2. Respecto al Objetivos Específicos

- a) El primer objetivo específico de este trabajo fue determinar la relación entre la productividad en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. y los incentivos no monetarios, los resultados mostraron una incidencia positiva alta entre las dos variables lo que, al analizar los resultados se confirmó la existencia de la relación directa de la aplicación de una motivación no monetaria en la productividad de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. con lo que se demuestra que al brindar mayor cantidad de incentivos no monetarios, la productividad de los trabajadores es mayor.
- b) Los resultados indican que existe una relación directa entre la aplicación de una motivación no monetaria y la responsabilidad con la que los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. asumen sus tareas. Con esto, se puede demostrar que, ante una mayor existencia y aplicación de incentivos no monetarios, la responsabilidad con la que los trabajadores asumen sus funciones es mayor.
- c) Con relación al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la rapidez de entrega de productos terminados en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. y la aplicación de incentivos no monetarios también se logró obtener una relación de incidencia positiva alta entre ambas variables, esto confirma la existencia de la

relación directa de la aplicación de una motivación no monetaria en la rapidez con la que realizan sus funciones.

Conclusiones

Realizado el presente trabajo de investigación llevado a cabo en la empresa TECNING S.A.C. y considerando los objetivos planteados y la construcción de las hipótesis, se concluye que:

1. Existe relación directa entre el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C y la aplicación de estrategias de motivación no monetaria para incentivarlos durante el periodo 2019. Se concluyó además que, a mayores incentivos no monetarios, mayor desempeño laboral.
2. Los incentivos no monetarios tienen una relación directa en la productividad en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019. A la vez se pudo determinar que la correlación fue positiva y alta.
3. Existe una relación directa entre la responsabilidad con la que los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. asumieron sus labores durante el periodo 2019 y la aplicación de incentivos no monetarios. Es así que, a mayores incentivos, es mayor la responsabilidad con la que dichos trabajadores asumen sus labores.
4. La aplicación de estrategias no monetarias como incentivo, tiene relación directa con la rapidez con la que entregan los productos terminados los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. durante el periodo 2019.

Recomendaciones

Con base a los resultados obtenidos finalizando el presente trabajo de investigación, se recomienda:

1. A la gerencia de la empresa TECNING S.A.C. se recomienda profundizar la presente investigación y adaptar la aplicación de mayor cantidad de incentivos no monetarios, de tal manera que los trabajadores puedan realizar sus funciones bajo mayores estándares de calidad.
2. Al área administrativa, se le recomienda que, si se desea incrementar la productividad del personal de la empresa, debe tomar en cuenta la presente investigación para lograr de esa manera el desarrollo de la organización.
3. Del mismo modo, al área administrativa y a la gerencia se le recomienda orientar la presente investigación no solo al interior de la organización, sino también hacia otros sectores: por ejemplo, proveedores, de tal manera que la responsabilidad con la que todas las partes vinculadas sea mayor.
4. Finalmente, se recomienda al área operativa establecer un programa de incentivos no monetarios de acuerdo a las necesidades de los trabajadores (capacitaciones, motivación, campañas de salud, etc), ponerlo en marcha y, principalmente, monitorearlo a fin de garantizar la rapidez en la entrega de sus tareas asignadas.

Referencias

- Abdullah, A.A. & Hooi, C (2015). Relationships of Non-Monetary Incentives, Job Satisfaction and Employee Job Performance. *International Review of Management and Business Research*. 2 (2). Recuperado el 01 de enero de 2015 de:
https://www.researchgate.net/publication/304562872_Relationships_of_Non-Monetary_Incentives_Job_Satisfaction_and_Employee_Job_Performance
- Becerra Sarmiento, M (2017). Incentivos no Monetarios para el Fomento de la Creatividad Organizacional. *Pensamiento del Sur*. 1, (1). 163-169. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/333632366_Incentivos_no_Monetarios_para_el_Fomento_de_la_Creatividad_Organizacional_Non-Monetary_Incentives_for_the_Promotion_of_Organizational_Creativity
- Bisetti Tapia, J. (2015) *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015* (tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Carballal del Río, E. (2011). *Las estructuras colaborativas. El tránsito de las estructuras jerárquicas a las estructuras colaborativas*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw – Hill.
- Chiroque Suárez, C. & Piscoya Manríquez, M. (2013) *Satisfacción Laboral y Productividad Laboral: Una Revisión de Literatura* (tesis de posgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Enríquez Loredó, P (2014) *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México* (tesis maestría). Universidad de Morelos. México.
- Fernández-Ríos, M. & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Garmendia, J. A. & Parra Luna, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid, España: Taurus
- Hamilton, H, H (2000). Does Entrepreneurship Pay? An Empirical Analysis of the Returns of Self-Employment. *The Journal of Political Economy*, 108 (3), 604-631.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: The world of publishing Company.
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5a ed. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Karlsson, N., Loewenstein, G. & McCafferty, J. (2004). The Economics of Meaning. *Nordic Journal of Political Economy*, 30 (1), 61-75. Obtenido de http://www.nopecjournal.org/NOPEC_2004_a06.pdf
- Madero Gómez, S. (2009) *Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajador*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01861042201000030000
- 6
- Medina Álvarez, V. (2016) *Diseño de un plan de incentivos no monetarios para la motivación laboral en una institución pública municipal* (Tesis Pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.

Melgarejo Gutiérrez, S. (2018) *Satisfacción laboral y satisfacción marital en el personal asistencial de un hospital en la Provincia Constitucional del Callao, 2018* (Tesis Pregrado) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Pricewaterhouse Coopers. (2017). Redefiniendo el éxito del negocio en un mundo cambiante. Encuesta anual de CEOs. 7ª ed. Recuperado de: <https://www.pwc.com/interamericas>

Ramos Tapia, K. (2019) *Incidencias de la rotación de personal en la productividad laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Limitada 582* (Tesis Pregrado) Universidad Continental, Huancayo, Perú.

Sánchez Trujillo, M, & García Vargas, M E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2) ,161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84953103007>

Apéndices

Matriz de consistencia

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Validación de instrumentos de recolección de datos

Evidencias

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensión	Metodología
<p>Problema General: ¿De qué manera la aplicación de estrategias no monetarias se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. a fin de motivarlos positivamente?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Los registros de impuntualidad pueden reducirse si se establece un horario más flexible que aumente la calidad de vida de los trabajadores? ¿Cuál es el nivel de responsabilidad con que los trabajadores de la empresa TECNING asumen sus funciones al sentirse valorados y que su trabajo es confiable? ¿Necesitan los trabajadores de TECNING conocer los planes de la empresa a fin de aumentar su productividad y contribuir a alcanzar los objetivos propuestos?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. y una motivación no monetaria para incentivarlos.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre la productividad en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. y los incentivos no monetarios. Determinar la relación entre la responsabilidad con que asumen sus tareas los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. y la aplicación de incentivos no monetarios. Determinar la relación entre la rapidez de entrega de productos terminados en los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019 y la aplicación de incentivos no monetarios.</p>	<p>Hipótesis General: Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C.</p> <p>Hipótesis específicas: Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en los registros de impuntualidad. Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en el nivel de responsabilidad con que los trabajadores de la empresa TECNING asumen sus funciones. Los incentivos no monetarios se relacionan positivamente en la productividad de los trabajadores y contribuyen a alcanzar los objetivos propuestos</p>	<p>Incentivos no monetarios</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Dimensión 1. Infraestructura Indicadores: -Las condiciones físicas del área donde trabajo son: -Las condiciones de limpieza del lugar donde trabajo son: -La seguridad del área donde trabajo resulta siendo:</p> <p>Dimensión 2. Motivación Indicadores: -Los horarios de descanso me permiten sentirme: -La aceptación y respeto de mi grupo de trabajo, me hace sentir: -Mi jefe y grupo valora mis aportes y opiniones y eso resulta siendo: -El ambiente de trabajo es agradable lo que califico como: -El reconocimiento de mi trabajo es: -El conocer las metas y los planes de la empresa me hace sentir:</p> <p>Dimensión 3. Liderazgo Indicadores: -La comunicación de mi jefe inmediato acerca de mi buen o mal mi trabajo me hace sentir: -El jefe inmediato supervisa constantemente al personal lo cual resulta siendo: -Poder desempeñarme según mis conocimientos me hace sentir: -Elegir la manera de hacer mi trabajo me hace sentir:</p> <p>Dimensión 1. Productividad Indicadores: -Los trabajadores aprovecharon su tiempo en su trabajo a fin de evitar errores. - Los trabajadores contaron con tiempo y la capacidad para cubrir la demanda del servicio. - Los trabajadores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno. - El uso de recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa fue eficiente en el periodo 2019.</p> <p>Dimensión 2. Responsabilidad Indicadores: -Los trabajadores hicieron uso correcto de los materiales a fin de minimizar costos. -Los trabajadores priorizaron el logro de los objetivos a fin de cumplir con la mayor demanda posible. -Los trabajadores cumplieron con todas las especificaciones solicitadas por el cliente. -El conocer las metas y los planes de la empresa me hace sentir:</p> <p>Dimensión 3. Rapidez Indicadores: - Los trabajadores cumplieron con los plazos según lo programado. - Los trabajadores hicieron adecuado uso del tiempo asignado para realizar de manera más óptima su trabajo. - Los trabajadores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes de acuerdo a los cronogramas.</p>	<p>-Método General: Científico</p> <p>-Método específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inductivo • Descriptivo • Documental • Estadístico <p>-Enfoque: Cuantitativo</p> <p>-Nivel de Investigación: Correlacional Diseño de Investigación: No experimental- Transeccional Correlacional.</p> <p>-Población: La población está conformada por 20 trabajadores.</p> <p>-Muestra: Muestra tipo censal.</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>-Instrumento: Cuestionario</p> <p>-Coeficiente de Correlación: Rho de Spearman</p> <p>-Escala de medición: Likert</p>



**Facultad de Ciencias de la Empresa
E.A.P Administración**

Encuesta de la relación de la aplicación de una motivación no monetaria en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TECNING S.A.C. de la ciudad de Lima durante el año 2019.

Fecha:		
Género: M ()	F ()	Edad:
Cargo		

Estimado colaborador:

A continuación, le presento una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista, los mismos, serán utilizadas en un proceso de investigación y serán manejados confidencialmente.

Instrucciones

Marque con una X la opción que se aproxime más a su percepción. No hay respuestas buenas o malas.

1. Malo 2. Regular 3. Bueno

Item	ESTRATEGIAS DE INCENTIVO	Escala		
		1	2	3
	Condiciones de trabajo			
1	Las condiciones físicas del área donde trabajo son:			
2	Las condiciones de limpieza del lugar donde trabajo son:			
3	La seguridad del área donde trabajo resulta siendo:			
	Clima laboral			
4	Los horarios de descanso me permiten sentirme:			
5	La aceptación y respeto de mi grupo de trabajo, me hace sentir:			
6	Mi jefe y grupo valora mis aportes y opiniones y eso resulta siendo:			
7	El ambiente de trabajo es agradable lo que califico como:			
8	El reconocimiento de mi trabajo es:			
9	El conocer las metas y los planes de la empresa me hace sentir:			
	Autonomía laboral			
10	La comunicación de mi jefe inmediato acerca de mi buen o mal mi trabajo me hace sentir			

11	El jefe inmediato supervisa constantemente al personal lo cual resulta siendo:			
12	Poder desempeñarme según mis conocimientos me hace sentir:			
13	Elegir la manera de hacer mi trabajo me hace sentir:			
	DESEMPEÑO LABORAL			
	Productividad			
14	Los trabajadores aprovecharon su tiempo en su trabajo a fin de evitar errores.			
15	Los trabajadores contaron con tiempo y la capacidad para cubrir la demanda del servicio.			
16	Los trabajadores cumplieron con el desarrollo de sus tareas en el tiempo oportuno.			
17	El uso de recursos para el desarrollo de las actividades de la empresa fue eficiente en el periodo 2019.			
	Responsabilidad			
18	Los trabajadores hicieron uso correcto de los materiales a fin de minimizar costos.			
19	Los trabajadores priorizaron el logro de los objetivos a fin de cumplir con la mayor demanda posible.			
20	Los trabajadores cumplieron con todas las especificaciones solicitadas por el cliente.			
	Rapidez			
21	Los trabajadores cumplieron con los plazos según lo programado.			
22	Los trabajadores hicieron adecuado uso del tiempo asignado para realizar de manera más óptima su trabajo.			
23	Los trabajadores tuvieron la capacidad de atender de manera inmediata las necesidades y solicitudes de acuerdo a los cronogramas.			

Evidencias



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Rodríguez Guzmán, Ernesto Abelardo
 1.2. Grado académico / mención : Maestría en Administración de Negocios Globales
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : DNI: 08754937 / Tf: 998772503
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente en Universidad Científica del Sur
 1.5. Autor(es) del instrumento : ...*Yenic Quintanilla Mar*.....
 1.6. Lugar y fecha : Lima, 19 de Febrero de 2020

2. Aspectos de la Evaluación

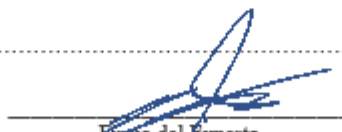
Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			5
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			5
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			5
4. Organización	Presentación ordenada.			5
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			5
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			5
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			5
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			5
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			5
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			6
Conteo total de marcas		A	B	C
		—	—	10

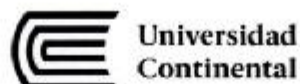
$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{50}{50} = 1$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones

.....

 Firma del Experto
 DNI N° ...*08754937*



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Tutaya Zevallos Renan Jesús
 1.2. Grado académico / mención: Executive MBSA B. Freeman School of Business
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular: 09433848 / 991040474 Tulane University
 1.4. Cargo e institución donde labora: Prof. Marketing Estratégico / Univ. del Pacifico
 1.5. Autor(es) del instrumento: Tania Quintanilla Mar
 1.6. Lugar y fecha: LIMA 17 de febrero 2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Cuento total de marcas		A	B	C
		-	-	10

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{50}{50} = 1$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones

.....

 Firma del Experto
 DNI. N° 09433848



Ilustración 1. Gerente general TECNING S.A.C.

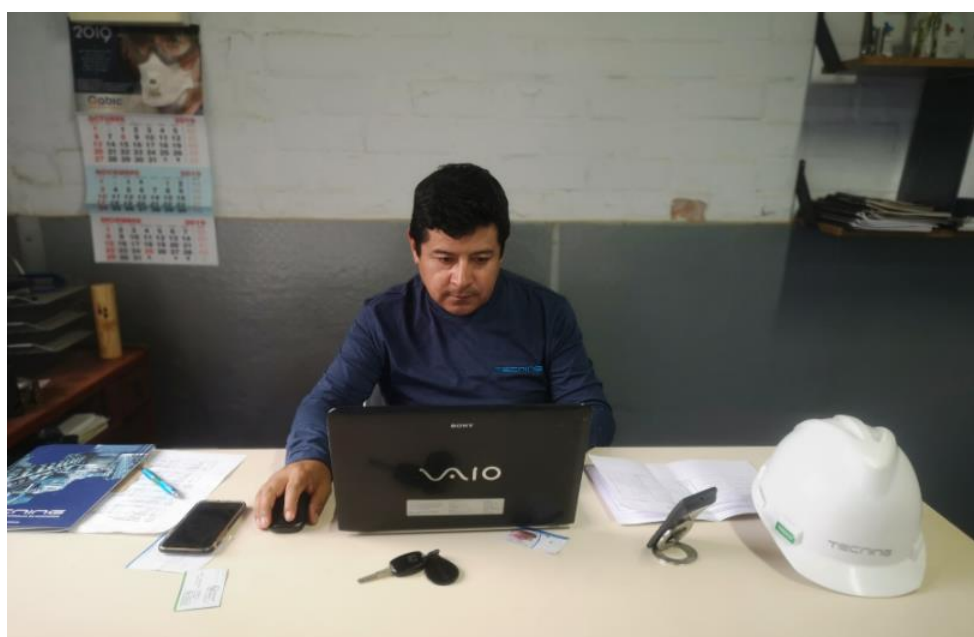


Ilustración 2. Gerente de operaciones TECNING S.A.C.



Ilustración 3. Área administrativa TECNING S.A.C.



Ilustración 4. Área de operaciones en planta TECNING S.A.C.



Ilustración 5. Área de operaciones en campo TECNING S.A.C.



Ilustración 6. Área de operaciones en campo TECNING S.A.C.



Ilustración 7. Área de operaciones en campo TECNING S.A.C.



Ilustración 8. Área de operaciones en campo TECNING S.A.C.