



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores
administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Renteria Orobio, Maria Magdalena (orcid.org/0000-0003-4995-6604)

ASESOR:

Dr. Mendivez Espinoza, Yvan Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-7002)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico día a día mi amor esfuerzo; trabajo y dedicación a Dios; lo mejor de lo que soy y de lo que deseo llegar a ser, por y para ustedes. Mi familia ha sido y será para mí esa luz que se ve al final del camino; el vértice entre el cansancio extremo y el recorrido de la siguiente milla.

Me han ayudado a entender con mayor claridad la diferencia entre el querer y el hacer; me han dado siempre el motivo exacto de tener una gran sonrisa en mi rostro después de un día gris o nublado, porque son mi primera y también la última piedra en la construcción de mis sueños y anhelos.

Definitivamente son lo que Dios dispuso para que yo pudiera progresar en esta vida. Los amo con mi vida.

Agradecimiento

A mi señora vida por la mujer que me esfuerzo día a día, porque toda mi vida has estado ahí, justo cuando te he necesitado, siempre dándome las fuerzas y tus palabras correctas, y con ese amor tan perfecto e incondicional; eres mi principal ejemplo de vida y agradezco a Dios el haberme dado la oportunidad de ser tu hija y de poder contar aun con tu amor incondicional.

A mis hermanos y sobrinos que los amo con todo mi ser, gracias por todo su apoyo y motivación. A Karen Castillo que fue parte de mi proceso, la que me motivó a asumir el reto y la que, con sus palabras de aliento y su apoyo constante, me daba la fuerza para no desmayar, porque siempre creyó en mis capacidades, por siempre en mi corazón. Gracias a don Efraín, al Ing. Melvin López porque fueron los que me impulsaron a estudiar desde la Universidad, siempre los llevaré en mi corazón, gracias por todo, Dios les multiplique el doble.

Gracias a la Universidad César Vallejo por la oportunidad que nos brinda de cumplir proyectos de vida que nos lleven a la superación.

Gracias a mi asesor, el Doctor Mendívez Espinoza Yván, por sus enseñanzas y conocimientos impartidos para lograr la mejor versión de mí.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
4.1. Análisis descriptivos	23
4.2. Análisis inferenciales	36
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1 Estructura de la población de estudio.....	18
Tabla 2 Percepciones de los trabajadores administrativos de una institución pública sobre la política de incentivos	23
Tabla 3 Percepciones de los trabajadores administrativos de una institución pública sobre la satisfacción laboral	26
Tabla 4 Percepciones de los trabajadores administrativos sobre la política de incentivos y la satisfacción laboral en una institución pública	30
Tabla 5 Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral en una institución pública	31
Tabla 6 Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral en una institución pública.....	32
Tabla 7 Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral en una institución pública.....	33
Tabla 8 Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral en una institución pública.....	34
Tabla 9 Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral en una institución pública.....	35
Tabla 10 Prueba de normalidad	36
Tabla 11 Política de incentivos y la satisfacción laboral.....	36
Tabla 12 Incentivos monetarios y la satisfacción laboral.....	37
Tabla 13 Incentivos asistenciales y la satisfacción laboral.....	38
Tabla 14 Incentivos recreativos y la satisfacción laboral.....	39
Tabla 15 Incentivos supletorios y la satisfacción laboral	40
Tabla 16 Incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral.....	41

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama que ejemplifica el diseño correlacional asociativo en la investigación.....	15
---	----

Resumen

La investigación con el tema “Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022”, tuvo como propósito el determinar la relación que existe entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022. La hipótesis general sostiene que existe relación entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022. Recurriendo a un muestro no probabilístico por conglomerado se seleccionó como muestra a 35 trabajadores administrativos de la Facultad de Administración en la institución pública objeto de estudio, quienes cumplieron los criterios de inclusión establecidos. La investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, correlacional asociativo y transversal, aplicó dos cuestionarios para la recolección de datos, válidos y confiables para medir la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos. Los resultados demostraron que la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos mantienen una correlación positiva moderada (Rho de Pearson = 0,396) y, dado un P valor= 0,018 < 0,05, se concluyó aceptando la hipótesis alternativa que respalda la relación entre las variables.

Palabras clave: Política de incentivos, satisfacción laboral, trabajador administrativo, institución pública.

Abstract

The research with the theme "Incentive policy and job satisfaction in administrative workers of a public institution in Guayaquil, 2022", had the purpose of determining the relationship that exists between the incentive policy and job satisfaction of administrative workers of a public institution of Guayaquil, 2022. The general hypothesis maintains that there is a relationship between the incentive policy and the job satisfaction of administrative workers of a public institution in Guayaquil, 2022. Using a non-probabilistic sample by conglomerate, 35 administrative workers from Guayaquil were selected as a sample. the Faculty of Administration in the public institution under study, who met the established inclusion criteria. The research with a quantitative approach, basic type, non-experimental, associative and cross-correlational design, applied two valid and reliable questionnaires for data collection to measure the incentive policy and job satisfaction of administrative workers. The results showed that the incentive policy and the job satisfaction of administrative workers maintain a moderate positive correlation (Pearson's Rho = 0.396) and, given a P value = 0.018 < 0.05, it was concluded accepting the alternative hypothesis that supports the relationship between variables.

Keywords: Incentive policy, job satisfaction, administrative worker, public institution.

I. INTRODUCCIÓN

En una perspectiva global, la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2020) señaló que una de las principales preocupaciones de cualquier servicio público debe ser el aseguramiento de la motivación y bienestar de los trabajadores, considerando como factor motivante los incentivos laborales. Sin embargo, Fajar y Vina (2022) indicaron que las empresas han optado por minimizar sus gastos y, entre las medidas aplicadas, están el recorte de beneficios, salarios, bonos y demás incentivos.

Villarreal et al. (2021) sostienen que un desequilibrio en el esfuerzo-recompensa, entre otros factores, pueden ocasionar no solo insatisfacción laboral, sino también desencadenar problemas como depresión, ansiedad y otros efectos negativos a la salud que afectarán al rendimiento del trabajador. Además, existe evidencia en cuanto al aporte de los incentivos laborales en la satisfacción del trabajador (Awadh & Alshaikhmubarak, 2020), desempeño, motivación y compromiso con las tareas, según Alimawi y Muda (2022), y Gomathy et al. (2022).

Así, Nurdiansyah y Rahmat (2022) destacan la importancia de los incentivos laborales, al ser aplicados con el propósito de fomentar la eficiencia en el cumplimiento de las tareas del equipo humano, en un ambiente laboral satisfactorio, que propicie la productividad y haga posible brindar un servicio de calidad al público.

En la región latinoamericana, el Banco Interamericano de Desarrollo [BID] (2022) determinó que, para la recuperación económica de los países, es importante crear un entorno de confianza en las organizaciones, haciendo énfasis en el fortalecimiento de las políticas de incentivos dentro del sector público, para brindar un mejor servicio al ciudadano. En la misma línea, un informe presentado por la OIT (2020) señaló que los incentivos laborales son fundamentales para evitar la pérdida de talento humano y más costos en la búsqueda de nuevos trabajadores, mientras se contribuye a la economía de los países luego de la crisis sanitaria causada por la pandemia de COVID-19.

En Ecuador, la satisfacción de los servidores públicos en un ambiente laboral de calidad es considerada crucial para la productividad en las instituciones estatales que, con la pandemia, se ha visto deteriorada (Ministerio de Gobierno, 2022). De hecho, en la Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP] emitida el año 2010 y

reformada por la Asamblea Nacional del Ecuador (2020), se garantizan a los servidores públicos una serie de derechos y beneficios, entre ellos incentivos que apoyarán al cumplimiento de sus tareas y prestación de un servicio eficiente.

Entre las instituciones públicas del Ecuador se encuentran las universidades, en donde no solo laboran docentes, sino también personal administrativo encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones. Trujillo (2021) y Diario El Universo (2021), recogieron los criterios de diferentes rectores de universidades públicas del país, quienes mencionaron que la reducción presupuestaria a estas instituciones ha limitado sus recursos, ocasionando la reducción del salario de docentes y personal administrativo, e incluso el despido, mientras la carga de trabajo incrementa.

Se debe indicar que la limitación presupuestaria en estas instituciones se mantiene al año 2022 y, según Machado (2022), es probable que continúe para el año 2023. Esta investigación toma como referencia a una universidad pública de Guayaquil, en donde la satisfacción de los trabajadores del área administrativa se muestra deteriorada, presentando como causa la implementación de una política de incentivos poco efectiva, mientras deben lidiar con más tareas, la reducción salarial e inestabilidad laboral provocada por las limitaciones presupuestarias, trayendo como consecuencia un deterioro de su desempeño.

Ante este panorama, se plantea como formulación del problema ¿qué relación existe entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos en una institución pública de Guayaquil, 2022?, fijando como preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos?, ¿qué relación existe entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos?; ¿qué relación existe entre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos?; ¿qué relación existe entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos?; ¿qué relación existe entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos?

Como justificación, el estudio refleja una utilidad práctica porque la directiva de la institución puede obtener información que permitirá evidenciar la relación entre la política de incentivos y la satisfacción de los trabajadores administrativos,

ayudando a la toma de decisiones alineadas a mejorar su compromiso y desempeño. Además, tiene un aporte metodológico, al diseñar instrumentos para medir tal relación en la entidad objeto de estudio, instrumentos que podrán ser utilizados para desarrollar estudios en otras universidades del país. A su vez, se destaca su relevancia social porque, con el diagnóstico de la política de incentivos y la satisfacción laboral, será posible identificar las limitaciones que pueden afectar su desempeño. Según Juárez y Comboni (2017), se necesitan de trabajadores comprometidos para entregar un servicio de calidad, siendo posible a partir de trabajadores satisfechos (Pedraza, 2020).

Como objetivo general del presente estudio está el determinar la relación que existe entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022, fijando como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos; determinar la relación que existe entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos; determinar la relación que existe entre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos; determinar la relación que existe entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos; determinar la relación que existe entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

En cuanto a la hipótesis general de la investigación, se determina que: Existe relación entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022, mientras que las hipótesis específicas involucran: Existe relación entre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública; existe relación entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos; existe relación entre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos; existe relación entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos; existe relación entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron estudios internacionales y nacionales, relacionados a las variables política de incentivos y satisfacción laboral, considerando como primer estudio internacional al artículo científico de Fotis (2021), desarrollado con el propósito de analizar la satisfacción laboral detrás de la motivación de trabajadores de la salud en Grecia. Dentro de una metodología de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y correlacional, se aplicó como instrumento el cuestionario, dirigido a una muestra de 74 trabajadores de la salud. Los resultados obtenidos mediante la estadística inferencial demostraron, que las dimensiones de la motivación tienen una correlación positiva con la satisfacción laboral, aunque muy baja en las dimensiones de factores laborales y salario (Rho de Pearson=0,183), y baja en la dimensión de relación con los compañeros (Rho de Pearson=0,258), pero moderada en la dimensión logro de trabajo (Rho de Pearson=0,418), concluyendo así que los trabajadores estarán más satisfechos en la medida que se reconozcan sus logros laborales.

El siguiente estudio fue una tesis de pregrado elaborada por Portal (2021), teniendo como propósito establecer cómo se relacionan los incentivos con el desempeño de los trabajadores en una empresa del sector turístico. Se utilizó una metodología de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo, tomando como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 30 trabajadores. Los resultados demostraron, tras la comprobación de la hipótesis con la prueba de Spearman, que existe una correlación de 0,823 y un P valor de $0,00 < 0,05$, concluyendo que existe una correlación altamente positiva entre las variables de estudio, además de comprobar que los incentivos tienen una relación significativa con el desempeño de los trabajadores.

El estudio de Anaya y Astuhumán (2020) fue una tesis de pregrado, desarrollada con el objetivo de conocer de qué manera se relaciona el salario emocional con la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario de Lima-Perú. Se aplicó una metodología de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, usando el cuestionario para la recolección de datos dirigido a una muestra de 377 clientes de cuatro bancos de Lima. Los resultados al comprobar la relación entre las variables, utilizando la prueba de hipótesis Rho de Spearman, demostraron que el coeficiente de correlación resultante fue 0,727 con un P valor

de $0,00 < 0,05$. El estudio concluyó que existe una correlación positiva fuerte entre el salario emocional de los trabajadores y su satisfacción laboral, además de corroborar que existe una relación significativa entre las variables.

En la tesis de maestría de Pretel (2020) se planteó como propósito establecer cómo se relacionan los incentivos laborales con el desempeño de los trabajadores de la salud en Trujillo-Perú. Se recurrió a una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 26 trabajadores. Los resultados arrojaron, al contrastar la hipótesis general con la prueba Rho de Pearson, un coeficiente de correlación de 0,0019 y un P valor de $0,000 < 0,05$. El estudio concluyó demostrando que existe una correlación positiva muy baja entre las variables, además de comprobar que tienen una relación significativa.

Otro estudio fue el artículo científico de Madero (2019), teniendo como objetivo conocer cómo influyen los factores de Herzberg, es decir, los incentivos monetarios y no monetarios, en la satisfacción del equipo humano. La metodología comprende un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y correlacional, utilizando como instrumento el cuestionario para recolectar datos de una muestra de 423 trabajadores en Monterrey-México. Los resultados obtenidos se concentran en la estadística inferencial, presentando un modelo de regresión lineal en donde se demostró que los incentivos no monetarios tienen una relación significativa con la satisfacción laboral, según un P valor= $0,038 < 0,05$, mientras que los incentivos no monetarios no mantienen esta relación con un P valor= $0,124 > 0,05$, concluyendo así que los trabajadores valoran de manera más significativa los incentivos monetarios, favoreciendo a su satisfacción laboral.

A su vez, el artículo científico desarrollado por Pepra et al. (2017), tuvo como propósito conocer cómo la compensación, afecta a la satisfacción laboral de los docentes en Ghana. La metodología que se aplicó mantuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, y correlacional, aplicando como instrumento el cuestionario a una muestra de 100 docentes. Los resultados demostraron que un 92% de los trabajadores calificaron las compensaciones como no adecuadas, mientras que la estadística inferencial permitió comprobar que existe una correlación positiva entre las variables, según un coeficiente Rho de Pearson= $0,520$

y un P valor= $0,00 < 0,05$, concluyendo así que las compensaciones influyen significativamente en la satisfacción laboral.

Se revisaron también estudios en un contexto nacional, empezando con el artículo científico de Paredes y Bustamante (2021), orientado a establecer cómo la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción de trabajadores que pertenecen al sector bancario en Guayaquil-Ecuador. La metodología recurrió a un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional, recurriendo al cuestionario que se aplicó a 370 trabajadores. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre las variables, a partir de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que arrojó un P Valor= $0,000 < 0,05$, concluyendo que las dimensiones de la gestión del talento humano también se relacionan con la satisfacción laboral, según la prueba de Chi-cuadrado de Pearson con un P valor= $0,00 < 0,05$ para cada caso.

El artículo científico de Paredes et al. (2021), tuvo como propósito demostrar cómo se relaciona el ambiente organizacional y la satisfacción de los trabajadores que pertenecen a entidades financieras de Guayas-Ecuador. La metodología fue de enfoque cuantitativo, teniendo un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y no transversal, recopilando datos a partir de un cuestionario dirigido a una muestra de 371 trabajadores. Los resultados de la estadística inferencial demostraron que existe correlación positiva moderada entre las variables, según un coeficiente Rho de Spearman= $0,771$, concluyendo que el ambiente organizacional tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, según un P valor= $0,000 < 0,05$.

Otro estudio nacional fue la tesis de maestría de Ávila (2021) reflejando como propósito el analizar cómo el salario emocional influye en la satisfacción laboral de servidores públicos que laboran en el área administrativa de una institución estatal. Se aplicó como metodología un diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional de enfoque cuantitativo, usando como instrumento el cuestionario dirigido a una muestra de 80 servidores públicos. Los resultados demostraron, al calcular el coeficiente de Pearson, que existe una correlación positiva entre el salario emocional y la satisfacción laboral, arrojando un coeficiente de $0,37$, significando que, una mejora de este salario, también favorecerá a la satisfacción del personal.

En el trabajo de maestría desarrollado por Páez (2018), el objetivo fue conocer de qué manera los incentivos económicos afectan la satisfacción de los trabajadores de una entidad pública. Se recurrió a una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, aplicando el cuestionario como instrumento para recolectar los datos de una muestra de 157 trabajadores. Los resultados demostraron que existe una correlación moderada entre el salario emocional y la satisfacción laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,45, además de un P valor de $0,00 < 0,05$ que permite corroborar que los incentivos no económicos afectan significativamente en la satisfacción laboral.

A su vez, en el artículo científico de Franco et al. (2017), se planteó como propósito evaluar cómo inciden los estilos de liderazgo en la satisfacción de los trabajadores en empresas ecuatorianas de servicios. Se recurrió a una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, aplicando como instrumento el cuestionario a una muestra de 322 trabajadores. Los resultados mostraron que cada dimensión de la satisfacción laboral se calificó con una media de 5 dentro de una escala de 1-7, considerando la dimensión de satisfacción con el trabajo, con el ambiente físico de trabajo, la supervisión, participación, y los acuerdos, concluyendo a su vez que el liderazgo transformacional y transaccional muestran una correlación positiva baja con la satisfacción del trabajador, según un coeficiente Rho de Pearson de 0,273 y 0,295 respectivamente.

Desarrollados los antecedentes de la investigación, se procede a la fundamentación teórica de las variables. En cuanto a la variable política de incentivos, Morales (2020) la definió como un sistema que permite a los trabajadores obtener beneficios en la organización, beneficios que despierten su interés en llevar a cabo sus tareas con eficiencia, sean conocidos y entendidos por los implicados, con el objetivo mejorar el rendimiento organizacional.

Para Almuzani y Purnomo (2022), los incentivos laborales son premios que reciben los trabajadores, a fin de mejorar su desempeño en la organización, sea posible el alcance de los objetivos, y se maximicen las ganancias. De esta manera, los incentivos pueden ser considerados parte de la estrategia de la organización, considerando que su aplicación contribuirá al logro de sus objetivos, a partir de trabajadores más comprometidos en el cumplimiento de sus tareas asignadas.

La teoría de la equidad propuesta por Stacey Adams, explica cómo funcionan los incentivos, indicando Juárez (2013) que un individuo estará motivado en la medida que experimenta satisfacción con las recompensas, en este caso los incentivos que recibe por el esfuerzo realizado, y no existe desigualdad frente a las recompensas que otros reciben por el mismo esfuerzo. A esto último se refiere la teoría con la equidad, catalogando como inequidad si los resultados obtenidos son bajos en comparación al esfuerzo, o si los resultados son altos frente a las aportaciones del trabajador.

En esta teoría, los trabajadores evalúan insumos, como la educación, habilidades, experiencia y esfuerzo que exige su trabajo, frente al resultado o producto que reciben, tales como las recompensas, ganancias y prestaciones que la empresa les proporciona, para luego compararlos con el resultado que otras personas reciben, y determinar si son justos o no (Juárez, 2013). Sobre la teoría de la equidad, Ricaurte et al. (2020) indicaron que un trabajador se preocupa, no solo por la recompensa, sino también en cómo se fijan tales recompensas, surgiendo así dos dimensiones que son: 1) La equidad de resultados, en donde se analiza en qué medida los trabajadores conocen las recompensas entre sí, y las condiciones para recibirlas son claras y comprensibles; y 2) la equidad del proceso de recompensas, considerando en qué medida las recompensas se diseñan e implementan en condiciones equitativas para los trabajadores

Otra teoría que tiene relación con los incentivos, según Gorbaneff et al. (2009), es la teoría de la administración de Taylor, quedando definidos como el ofrecimiento de una remuneración mayor a la normal para motivar el esfuerzo individual de los trabajadores, aunque esta remuneración no se limita solo al dinero, adoptando diferentes formas como la oportunidad de ascender, buenas relaciones laborales, entre otras, que en su conjunto tienen como objetivo mejorar los niveles de eficiencia en las organizaciones.

En relación con lo antes descrito, Arenal (2022) indicó que los incentivos tienen como fin elevar el compromiso de los trabajadores, su moral y sus niveles de satisfacción, en la medida que evitan un clima laboral negativo, reducen los niveles de absentismo y el conflicto, categorizando así a los incentivos en: 1) Monetarios o económicos, siendo complementarios al sueldo base, e involucran aumentos salariales, primas anuales, préstamos, bonificaciones, entre otros; y los

2) no económicos o no monetarios, cuyo propósito es hacer que el trabajador se sienta a gusto con la organización, tales como la flexibilidad de horario a fin de ajustarlo a sus necesidades cuando sea requerido, elección de días libres y vacaciones, reconocimiento de logros, buen ambiente laboral caracterizado por la confianza y colaboración entre los trabajadores, integración en la empresa al sentirse parte importante de ella, y las expectativas a futuro, como la oportunidad de un ascenso.

La importancia de los incentivos no monetarios fue expuesta por Cassar y Meier (2018), señalando que una empresa no solo debe preocuparse en proporcionar recompensas de tipo económico, sino también no monetarias, logrando así que el trabajador cree un vínculo positivo con la organización no fundamentado en el dinero, sintiendo que son una parte valiosa en el negocio. A su vez, Solórzano (2020) clasificó a los incentivos no monetarios como:

Asistenciales, cuando brindan ayuda o soporte a los trabajadores ante necesidades imprevistas, como seguros, asistencia médica, y similares.

Recreativos, cuando su objetivo es reducir tensiones entre miembros del equipo humano, mediante la diversión y la recreación.

Supletorios, cuando dan comodidades y facilidades que satisfacen necesidades y mejoran la calidad de vida del trabajador, como por ejemplo, flexibilidad de horario, alimentación, vestimenta, entre otros.

Adiestramiento, si incluyen acciones para mejorar el desempeño del equipo humano mediante la formación continua.

En torno a los incentivos no monetarios, se ha popularizado el término salario emocional, siendo aquel que engloban ventajas, beneficios y complementos no monetarios destinados al trabajador, que complementan el salario económico y añaden emociones positivas al equipo humano, capaces de generar satisfacción y contribuir a la construcción de un vínculo con la organización (Ayensa, 2022). Por lo descrito, disponer de incentivos, económicos y no económicos para los trabajadores resulta esencial en las organizaciones.

Sin embargo, Qader (2021) señaló que los incentivos laborales lograrán su objetivo solo si existen mecanismos y sistemas claros, además de credibilidad en su aplicación e implementación que, al resultar favorables, harán posible que los trabajadores proyecten una actitud positiva hacia el cumplimiento de sus tareas.

Sobre lo antes expuesto, la Universidad Americana de Europa (2021) determinó que estos beneficios deben estar soportados en un plan de incentivos laborales, trayendo consigo beneficios tras su implementación, tales como atraer y fidelizar a los trabajadores, mantenerlos motivados, mejorar la imagen que la empresa transmite a sus trabajadores, e incluso, mejorar el servicio a los clientes mediante trabajadores más comprometidos con sus funciones, entre otros, que se traducirán en el alcance de mejores resultados económicos para la organización.

Como dimensiones para el análisis de la variable política de incentivos en la presente investigación, se toma como base el modelo propuesto por Arenal (2022), complementado con la clasificación de incentivos no monetarios de Solórzano (2020). Así, las dimensiones de esta variable comprenden incentivos monetarios, además de los incentivos asistenciales, incentivos recreativos, incentivos supletorios, y los incentivos de adiestramiento, que engloban los incentivos no monetarios.

Sobre estos últimos, se consideró necesario su análisis individual, debido a la variedad de incentivos no monetarios que existen, y que son aplicables en las organizaciones como parte de su política de incentivos. De esta manera, se espera una medición efectiva de las percepciones de los trabajadores, sobre las recompensas que reciben en las empresas,

En cuanto a la variable satisfacción laboral, es importante profundizar primero en el trabajo, indicando Cardoza et al. (2019) que el acceso de las personas a este derecho, contribuirá a su bienestar físico, psicológico y social, al permitirles satisfacer sus necesidades. De hecho, Arroyo y Montoya (2017) indicaron que el trabajo es un derecho humano reconocido a nivel mundial, que posibilita la satisfacción de necesidades básicas de quienes son miembros en una sociedad.

Sin embargo, el acceso a un trabajo no garantiza la satisfacción plena de las necesidades, aunque el disponer de un trabajo digno es un factor determinante de la satisfacción laboral (Svicher & Di Fabio, 2021). Al trabajo digno o decente, Kolot et al. (2020), lo definieron como aquel que asegura a las personas un ambiente laboral adecuado, remuneración justa, el desarrollo de oportunidades, respeto a sus derechos, su crecimiento personal como profesional, contribuyendo a la satisfacción del trabajador, y su buen desempeño en la organización.

Sobre la variable satisfacción laboral, Medina (2018) la definió como el grado de conformidad que una persona experimenta con su entorno y las condiciones laborales, estando también condicionada esta satisfacción a cómo el trabajo real responde a sus expectativas. Mientras tanto, Alles (2017) la definió como el conjunto de emociones y sentimientos, favorables o desfavorables, de un trabajador hacia su trabajo, significando que la satisfacción puede ser positiva o negativa según cómo el trabajo respecto a sus expectativas.

De acuerdo a Montoya et al. (2017), la satisfacción laboral es un tema de especial importancia en las empresas, ya que al ser positiva, evitará el absentismo, favorecerá a la motivación y compromiso de los trabajadores, que se verá reflejada en su mejor desempeño laboral. Tal es el caso, que han surgido teorías que pretenden explicar cómo se produce la satisfacción del trabajador, estando la teoría de los dos factores de Herzberg que, según Madero (2019), presenta los factores que causan la satisfacción e insatisfacción en los trabajadores, permitiendo medirlos de manera independiente.

Esta teoría fue introducida en 1968, afirmando Farah et al. (2021) que la satisfacción del trabajador se puede lograr mediante dos factores que son los psicológicos o higiénicos, y los motivadores. Con relación a los factores motivadores, estos son estímulos que pretenden generar satisfacción y compromiso en los trabajadores, tales como los incentivos, las recompensas, el reconocimiento, el ascenso, entre otros (Chun & Ausyah, 2019). En cuanto a los factores de higiene, para Samira et al. (2020), son aquellos que no disminuyen o aumentan la satisfacción, solo hacen que un trabajador no esté insatisfecho, tales como el salario, política de empleo, el ambiente laboral, entre otros.

Otra teoría es la propuesta por Hackman y Oldman, centrada en las características del puesto, presentando un modelo que analiza cómo distintos factores inciden en la satisfacción, retención y motivación de los trabajadores (Andrea & Brogelio, 2020). Según Meñaca et al. (2017), inicialmente este modelo teórico estuvo compuesto por nueve factores, pero luego se redujeron a cinco, involucrando: 1) Variedad de competencias o destrezas, haciendo referencia al grado en el que el trabajo realizado requiere que el empleado utilice su talento, habilidades, conocimientos y aptitudes para su cumplimiento; 2) identidad de la tarea, involucrando el grado en el que el cargo requiere que el trabajador realice

una obra completa e identificable; 3) significación de la tarea, que comprende el grado en el que el trabajador percibe que su labor es reconocida por otros dentro y fuera de la organización, contribuye a la organización, tiene un impacto en su vida, o en la de terceros; 4) autonomía, haciendo referencia al nivel de independencia, libertad y discreción que el puesto brinda al trabajador, para el desarrollo de sus tareas; y 5) la retroalimentación, que comprende el nivel en el que un trabajador recibe información clara y directa para llevar a cabo sus tareas.

Como parte de la significación de las tareas, Sefora et al. (2021) indicaron que la estabilidad laboral es un factor que puede contribuir a que los trabajadores perciban que su labor es reconocida por la organización, contribuyendo a la satisfacción laboral, situación que además traerá un beneficio para la empresa que dispondrá de trabajadores fijos, quienes ganarán experiencia en su cargo, se adaptarán a su puesto, y podrán desarrollar las tareas asignadas con mayor eficiencia. Sobre la retroalimentación, dentro de las dimensiones o factores antes descritos, Kootwitz et al. (2017) plantearon que su ausencia puede llevar a la insatisfacción laboral, percibiendo el trabajador a la escasez de información como un obstáculo para el desarrollo de sus tareas con eficiencia, incrementando la incertidumbre y la ambigüedad de roles, que dará como resultado confusiones y demás dificultades para desenvolverse en su cargo, disminuyendo así la productividad individual.

De acuerdo a Pujo y Dabos (2018), la teoría de Hackman y Oldman aborda la satisfacción laboral desde una perspectiva situacional, con enfoque en el diseño del trabajo, estando soportada en la idea que, mientras el trabajador perciba que su situación en la empresa es positiva, estará más satisfecho, favoreciendo a su motivación, compromiso y desempeño en sus tareas. Para la medición de la variable satisfacción laboral, se tomará el modelo de Hackman y Oldman, en donde se detallan de mejor manera un conjunto de factores o dimensiones que inciden en la satisfacción del trabajador, a diferencia del modelo de Herzberg que presenta dos dimensiones.

Cabe señalar, que la satisfacción de los trabajadores tendrá un efecto positivo en el alcance de los objetivos organizacionales, siendo un esfuerzo que las organizaciones deben direccionar si esperan que su equipo humano logre el desempeño eficiente de sus tareas, teniendo en cuenta que los trabajadores

también esperan que la organización se preocupe por ellos, invierta en el desarrollo de sus habilidades y competencias, los incentive, y lleve a cabo demás acciones para su bienestar (Sánchez & García, 2017). De igual manera, Pooja (2017) indicó que la razón por la cual es importante medir la satisfacción laboral, es por su impacto en el desempeño, compromiso e identificación del trabajador con la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

La investigación mantuvo un enfoque cuantitativo, por cuanto se recurrió a procedimientos estadísticos para obtener información cuantificable que permita medir la relación entre las variables, política de incentivos y satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública en Guayaquil. De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) este enfoque es utilizado para estimar ocurrencias o magnitudes de los fenómenos, además de la comprobación de hipótesis.

3.1.2. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, considerando que se desarrolló para determinar cómo se relaciona la política de incentivos con la satisfacción laboral, describiendo las variables de estudio, midiendo su relación, y así generar nuevo conocimiento que sus autoridades podrán utilizar para diseñar planes que mejoren la satisfacción del equipo humano. Cabe señalar que, según Cerda (2018), el tipo de investigación básica tiene como finalidad ampliar el conocimiento sobre una situación o fenómeno de interés, sin llevarlo a la práctica, a diferencia del tipo de investigación aplicada.

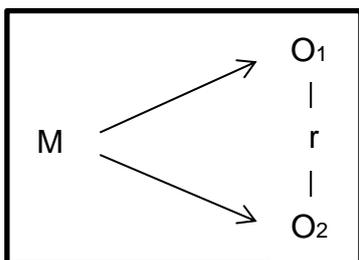
3.1.3. Diseño de investigación

Esta investigación se realizó bajo un diseño no experimental, correlacional asociativo y transversal. La teoría sostiene que el diseño no experimental no manipula ni altera las variables, teniendo como propósito describir un fenómeno o problema en su contexto natural (Bilbao & Escobar, 2020). Por tal motivo, al alinearse la investigación a conocer la relación entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores, sin alterar las variables, se consideró de diseño no experimental.

También mantuvo un diseño correlacional asociativo, estando orientado a determinar la relación entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública en Guayaquil, midiendo así cómo se relacionan estas variables, lo cual es propio de este diseño según Bilbao y Escobar (2020). Con lo dicho, se muestra a continuación el diagrama que ejemplifica el diseño correlacional asociativo:

Figura 1

Diagrama que ejemplifica el diseño correlacional asociativo en la investigación



Nota: Elaborado por la autora

M: Trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil.

O1: Política de incentivos

O2: Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables

A su vez, la investigación fue de diseño transversal al desarrollarse por una sola ocasión, y dentro de un periodo específico, siendo una de las principales características que Barbosa et al. (2020) asociaron a este diseño.

3.2. Variables y operacionalización

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre dos variables, siendo categorizadas a continuación:

Variable 1: Política de incentivos

Definición conceptual: Sistema que permite a los trabajadores obtener beneficios en la organización, beneficios que despierten su interés en llevar a cabo sus tareas con eficiencia, sean conocidos y entendidos por los implicados, con el objetivo mejorar el rendimiento organizacional (Morales, 2020).

Definición operacional: Medición de la política de incentivos a trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, a partir de los ítems del cuestionario, utilizando una escala ordinal de tipo Likert (1= Muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, y 5= muy de acuerdo).

Dimensiones: Para medir esta variable, se tomó como dimensiones las descritas por Arenal (2022) en complemento con Solórzano (2020), siendo presentadas a continuación:

1) Incentivos monetarios: Son complementarios al sueldo base, e involucran aumentos salariales, primas anuales, préstamos, bonificaciones, entre otros.

2) Incentivos asistenciales: Brindan ayuda o soporte a los trabajadores ante necesidades imprevistas, como seguros, asistencia médica, y similares.

3) Incentivos recreativos: Tiene como objetivo reducir tensiones entre miembros del equipo humano, mediante la diversión y la recreación.

4) Incentivos supletorios: Dan comodidades y facilidades que satisfacen necesidades y mejoran la calidad de vida del trabajador, como por ejemplo, flexibilidad de horario, alimentación, vestimenta, entre otros.

5) Incentivos de adiestramiento: Incluyen acciones para mejorar el desempeño del equipo humano mediante la formación continua.

Indicadores: A partir de las dimensiones antes descritas, se fijaron los siguientes indicadores:

Dimensión de incentivos monetarios, medida con cinco indicadores: 1) Satisfacción con el sueldo, 2) incremento salarial, 3) acceso a préstamos, 4) acceso a bonos por rendimiento, y 5) acceso a bonos por festividades.

Dimensión de incentivos asistenciales, medida con dos indicadores: 1) Acceso a asistencia médica privada; y 2) acceso a seguro contra riesgos.

Dimensión de incentivos recreativos, medida con dos indicadores: 1) Participación en actividades recreativas; y 2) oportunidad de integración familiar.

Dimensión de incentivos supletorios, medida con cuatro indicadores: 1) oportunidad para ascender; 2) participación en la toma de decisiones; 3) flexibilidad de horario; y 4) reconocimiento de logros.

Dimensión de incentivos de adiestramiento, medida con un indicador: 1) Capacitaciones para mejorar la productividad

Escala: Se utilizó una escala ordinal de tipo Likert (1-5) para medir esta variable, considerando que 1= Muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, y 5= muy de acuerdo.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Grado de conformidad que una persona experimenta con su entorno y las condiciones laborales, estando también condicionada esta satisfacción a cómo el trabajo real responde a sus expectativas (Medina, 2018).

Definición operacional: Medición de la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública, a partir de los ítems del cuestionario,

utilizando una escala ordinal de tipo Likert (1= Muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, y 5= muy de acuerdo).

Dimensiones: Para medir esta variable, se consideró las dimensiones dentro de la teoría de Hackman y Oldman, siendo descritas por Meñaca et al. (2017):

1) Variedad de competencias o destrezas: Grado en el que el trabajo realizado requiere que el empleado utilice su talento, habilidades, conocimientos y aptitudes para su cumplimiento.

2) Identidad de la tarea: Grado en el que el cargo requiere que el trabajador realice una obra completa e identificable.

3) Significación de la tarea: Grado en el que el trabajador percibe que su labor es reconocida por otros dentro y fuera de la organización, contribuye a la organización, tiene un impacto en su vida, o en la de terceros.

4) Autonomía: Nivel de independencia, libertad y discreción que el puesto brinda al trabajador, para el desarrollo de sus tareas.

5) La retroalimentación: Nivel en el que un trabajador recibe información clara y directa para llevar a cabo sus tareas.

Indicadores: A partir de estas dimensiones, se plantearon los siguientes indicadores:

Dimensión de variedad de competencias o destrezas, medida con tres indicadores: 1) Talento para realizar la tarea, 2) habilidad para realizar la tarea, y 3) conocimiento para realizar la tarea.

Dimensión de identidad de la tarea, medida con dos indicadores: 1) Facilidad para identificar la tarea, y 2) facilidad para completar la tarea.

Dimensión de significación de la tarea, medida con tres indicadores: 1) Reconocimiento de la tarea en su círculo familiar, 2) reconocimiento de la tarea por parte de su jefe, y 3) reconocimiento de la tarea por parte de sus compañeros de trabajo.

Dimensión de autonomía, medida con tres indicadores: 1) Independencia para realizar la tarea, 2) libertad para realizar la tarea, y 3) calidad en la supervisión.

Dimensión de retroalimentación, medida con dos indicadores: 1) Calidad de la información sobre la tarea, 2) calidad en la comunicación interna, y 3) posibilidad para exponer sus ideas y opiniones.

Escala: Se utilizó una escala ordinal de tipo Likert (1-5) para medir esta variable, considerando que 1= Muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, y 5= muy de acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Lerma (2016) una población es el conjunto de elementos que pertenecen a una misma especie, que mantienen una misma definición o guardan una característica determinada. Dicho esto, se tomó como población a los trabajadores administrativos de la institución pública universitaria en Guayaquil, y que ascendieron a 435 personas hasta septiembre del año 2022.

Criterios de inclusión: Trabajadores administrativos de la Facultad de Administración en la institución pública universitaria de Guayaquil, que se mantuvieron en funciones durante el mes de septiembre del año 2022, y consintieron su participación en el estudio.

Criterios de exclusión: Trabajadores administrativos que no pertenecieron a la Facultad de Administración en la institución pública universitaria de Guayaquil, y no brindaron su consentimiento para la investigación.

3.3.2. Muestra

Para Hernández y Mendoza (2018) la muestra hace referencia al subconjunto de una población que se desea investigar. Considerando que la Facultad de Administración concentró un mayor porcentaje de estos trabajadores (8,05%), en comparación a otras facultades de la institución pública universitaria, y que existió facilidad de acceso para recolectar los datos, se tomó como muestra a los 35 trabajadores administrativos de la facultad antes mencionada.

A continuación, se presenta cómo están distribuidos los trabajadores administrativos dentro de esta institución pública:

Tabla 1

Estructura de la población de estudio

Facultad	Trabajadores administrativos	Aporte %
----------	------------------------------	----------

Administración	35	8,05%
Arquitectura y Urbanismo	32	7,36%
Ciencias Médicas	32	7,36%
Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación	32	7,36%
Jurisprudencia y ciencias sociales y políticas	32	7,36%
Ciencias Económicas	32	7,36%
Educación Física, Deporte y Recreación	30	6,90%
Piloto de Odontología	30	6,90%
Medicina Veterinaria y Zootécnica	30	6,90%
Ciencias Químicas	30	6,90%
Ciencias Naturales	30	6,90%
Ciencias Agrarias	30	6,90%
Comunicación Social	30	6,90%
Ciencias Matemáticas y Física	30	6,90%
Total	435	100,00%

Nota: Elaborado a partir de la institución pública universitaria de Guayaquil.

3.3.3. Muestreo

La técnica de muestreo fue la no probabilística por conglomerado, al seleccionar como participantes a los trabajadores administrativos que laboraban en la Facultad de Administración de la institución pública universitaria, en donde se concentró un mayor porcentaje de estos trabajadores y existió facilidad de acceso. De acuerdo a Martínez (2020), en este muestreo la población se divide en conglomerados, según variables o criterios de interés y, posteriormente, se seleccionan algunos de ellos para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para medir la relación entre las variables política de incentivos y la variable satisfacción laboral, fue la encuesta. Sobre la encuesta, Hernández et al. (2018), indicaron que hace posible recolectar datos medibles y cuantificables, de manera sistemática y ordenada, para describir una realidad. Dentro de esta técnica, el instrumento que se diseñó para la recolección de datos fue el cuestionario.

En la variable política de incentivos, se aplicó un cuestionario que mide la dimensión de incentivos monetarios con cinco (5) ítems, la de incentivos asistenciales con dos (2) ítems, la de incentivos recreativos con dos (2) ítems; la de

incentivos supletorios con cuatro (4) ítems, y la de incentivos de adiestramiento con un (1) ítem, obteniendo como resultado un total de catorce (14) ítems.

A su vez, para la variable satisfacción laboral, se utilizó un cuestionario que mide la dimensión de variedad de competencias o destrezas con tres (3) ítems, la dimensión de identidad de la tarea con dos (2) ítems, la dimensión de significación de la tarea con tres (3) ítems, la dimensión de autonomía con tres (3) ítems, y la dimensión de retroalimentación con dos (3) ítems, resultando en catorce (14) ítems.

Para validar ambos cuestionarios se utilizó la técnica del juicio de expertos, definida por Dorantes et al. (2016) como una opinión informada de personas reconocidas como expertas sobre un tema, por su trayectoria y conocimiento, siendo capaces de dar evidencias, valoraciones, información y juicios. En esta validación participaron tres (3) MBA expertos en el tema: Fuentes Díaz Rubén, Jiménez Cercado María, y Huacón Cruz Pedro, quienes indicaron que los instrumentos fueron pertinentes, relevantes y claros, respaldando así su aplicación.

A su vez, se determinó la confiabilidad de estos cuestionarios mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach (α), realizando una prueba piloto a 15 trabajadores de la institución pública estudiada. De acuerdo a Ventura y Peña (2020), el coeficiente α se utiliza para estimar la fiabilidad de un cuestionario, permitiendo determinar su consistencia interna entre valores de 0 a 1, en donde una puntuación ≥ 70 se considera aceptable.

Para la variable política de incentivos se obtuvo un $\alpha = 0,922$, considerado como excelente, y para la variable satisfacción laboral un $\alpha = 0,817$, calificado como bueno. Así, se determinó que estos instrumentos fueron confiables para medir las variables y su relación.

3.5. Procedimientos

A fin de recopilar los datos para la medición de las variables política de incentivos y satisfacción laboral, se aplicaron los siguientes procedimientos:

Tras la validación de ambos instrumentos, se solicitó al decano de la Facultad de Administración en la institución pública universitaria, vía correo electrónico, la autorización para el desarrollo de la investigación de campo. Con ello, se dio a conocer a los trabajadores administrativos de la facultad el objetivo de

la investigación, siendo en este caso el determinar la relación que existe entre la política de incentivos y su satisfacción laboral.

Dando a conocer estos detalles a cada trabajador, se les proporcionó el link para el llenado del instrumento en Google Forms. Finalizada la recolección de los datos, se obtuvo una hoja de Microsoft Excel que registró todas las respuestas de los trabajadores administrativos consultados, que se utilizó para el análisis estadístico descriptivo e inferencial en el software IBM SPSS.

3.6. Métodos de análisis de datos

Al obtener las respuestas de los trabajadores administrativos en la institución pública objeto de estudio, se procedió al análisis en el software IBM SPSS, proporcionando datos relacionados a la estadística descriptiva como frecuencias en tablas y gráficos, además de datos de la estadística inferencial que permitieron comprobar las hipótesis planteadas.

La prueba para la comprobación de la hipótesis se determinó mediante la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov, utilizada en muestras >30 elementos. De acuerdo a Flores y Flores (2021), esta prueba de bondad de ajuste permite determinar si los datos siguen o no una distribución normal, haciendo posible elegir una prueba de hipótesis, paramétrica o no paramétrica, considerando que:

Si $p \geq 0,05$, los datos tienen una distribución normal, siendo aplicable una prueba paramétrica.

Si $p < 0,05$, los datos no tienen una distribución normal, siendo aplicable una prueba no paramétrica.

Bajo estos criterios, se determinó que la prueba paramétrica sería la correlación de Pearson, y la no paramétrica la correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para garantizar la calidad ética de la investigación, su desarrollo tomó en cuenta una serie de principios. Como primer punto se destaca el principio de beneficencia, teniendo en cuenta que los hallazgos se entregaron a un representante de la institución pública, pudiendo ser utilizados para tomar decisiones que favorecerán al desempeño y compromiso de los trabajadores administrativos, a partir de incentivos más pertinentes y acciones que incrementen sus niveles de satisfacción laboral.

Además, se encuentra el principio de autonomía, considerando que se obtuvo la autorización verbal del decano de la Facultad de Administración en la entidad pública objeto de estudio, incluyendo el consentimiento de los trabajadores administrativos que participaron en la investigación voluntariamente.

Se debe indicar, que cada consultado, fue tratado con respeto durante la recolección de los datos, respetando sus criterios al responder cada instrumento, y sin poner en riesgo su integridad física y psicológica, en concordancia a los principios de justicia y no maleficencia.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

En esta sección se exponen los resultados de la estadística descriptiva, específicamente las tablas con la frecuencia de los datos recolectados a partir de los cuestionarios que miden la política de incentivos y la satisfacción laboral.

Tabla 2

Percepciones de los trabajadores administrativos de una institución pública sobre la política de incentivos

Incentivos monetarios	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
1. Está satisfecho con el sueldo que recibe por el desempeño de sus funciones en la institución.	8 22,86%	7 20,00%	8 22,86%	9 25,71%	3 8,57%
2. Ha recibido un incremento salarial acorde a sus expectativas.	9 25,71%	11 31,43%	4 11,43%	10 28,57%	1 2,86%
3. Puede acceder a un préstamo laboral cuando lo necesita.	7 20,00%	7 20,00%	9 25,71%	9 25,71%	3 8,57%
4. Se entregan bonos por rendimiento que fomentan sus ganas de trabajar.	14 40,00%	4 11,43%	7 20,00%	8 22,86%	2 5,71%
5. Accede a bonos por festividades de gran ayuda para usted.	11 31,43%	9 25,71%	6 17,14%	8 22,86%	1 2,86%
Incentivos asistenciales	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
6. En el trabajo, tiene acceso a asistencia médica privada acorde a sus necesidades.	10 28,57%	6 17,14%	7 20,00%	11 31,43%	1 2,86%
7. Por medio del trabajo, tiene acceso a seguro contra riesgos con la cobertura que necesita.	10 28,57%	7 20,00%	10 28,57%	8 22,86%	0 0,00%
Incentivos recreativos					
8. Se organizan actividades recreativas en donde los trabajadores administrativos pueden participar activamente.	9 25,71%	5 14,29%	6 17,14%	11 31,43%	4 11,43%
9. Las actividades de recreación organizadas, brindan oportunidad para la integración familiar del trabajador administrativo.	13 37,14%	3 8,57%	8 22,86%	10 28,57%	1 2,86%
Incentivos supletorios	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
10. Existe oportunidad para ascender en la organización si mantiene un buen desempeño.	11 31,43%	2 5,71%	8 22,86%	12 34,29%	2 5,71%
11. Participa en la toma de decisiones, sintiendo que su opinión es realmente escuchada.	7 20,00%	4 11,43%	9 25,71%	13 37,14%	2 5,71%
12. El horario es flexible y puede ajustarlo para cumplir alguna eventualidad o compromiso.	7 20,00%	4 11,43%	8 22,86%	13 37,14%	3 8,57%
13. Reconocen los logros de los trabajadores administrativos en la institución, con base a méritos bien definidos.	10 28,57%	4 11,43%	8 22,86%	12 34,29%	1 2,86%

Incentivos de adiestramiento	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
14. Recibe capacitaciones que contribuyen verdaderamente a mejorar su productividad en el ejercicio de sus funciones.	7	2	6	12	8
	20,00%	5,71%	17,14%	34,29%	22,86%

En la tabla 2 se muestran las percepciones de los trabajadores administrativos de la institución pública universitaria, frente a la política de incentivos. Dentro de la dimensión de incentivos monetarios, el primer ítem demostró que el 25,71% (9) de los trabajadores se mostró de acuerdo respecto a estar satisfecho con su sueldo, aunque el 62,72% de las respuestas se concentra en puntajes inferiores, lo cual significa que la mayoría de consultados no percibe estas satisfacción.

Dentro del segundo ítem, el 31,43% (11) de los trabajadores indicó estar en desacuerdo con haber recibido un incremento salarial acorde a sus expectativas, mientras el 28,57% (10) estuvo de acuerdo. Sin embargo, se observa una alta concentración de respuestas en niveles desfavorables, con un salario que no se ajusta a sus expectativas.

En el tercer ítem, el 25,71% (9) de los trabajadores indicó estar de acuerdo e indeciso respecto a acceder a un préstamo laboral cuando lo necesita, mientras un 40% (14) difícilmente logra acceder a ellos. Lo expuesto significa que la mayoría de trabajadores no pueden acceder a este beneficio fácilmente, lo cual les impedirá cubrir alguna eventualidad. En respuesta al cuarto ítem, el 40% (14) de los trabajadores se mostró estar muy en desacuerdo sobre el acceso a bonos por rendimiento que fomentan sus ganas de trabajar, mientras un 28,57% (10) indicó estar de acuerdo y muy de acuerdo con acceder a estos beneficios que los incentive a trabajar.

En el último ítem de esta dimensión, el 31,43% (11) de trabajadores indicó estar muy en desacuerdo con acceder a bonos por festividades de gran ayuda para ellos, mientras el 25,71% (9) mostró estar en desacuerdo, lo cual significa que difícilmente estos incentivos se perciben como favorables por parte de la mayoría los consultados. De esta manera, dentro de la dimensión de incentivos monetarios, se evidencia que, en su mayoría, no resultan atractivos para los trabajadores

administrativos de una institución pública universitaria y, por ende, no logran su objetivo de motivarlos para alcanzar un mayor desempeño.

En la dimensión de incentivos asistenciales, el primer ítem muestra que el 31,43% de los trabajadores estuvo muy de acuerdo en que tienen acceso a asistencia médica privada acorde a sus necesidades, aunque un 65,71% presentó una respuesta por debajo de esta escala. Esto significa que, o este beneficio no es accesible para todos los trabajadores, o no responde a sus necesidades.

A su vez, el segundo ítem en esta dimensión, que corresponde a la pregunta 7, demuestra que el 28,57% (10) está indeciso con tener acceso a un seguro contra riesgos que les brinde la cobertura que necesita y, en un mismo porcentaje estuvieron muy en desacuerdo. Por ende, al igual que en el caso anterior, es probable que este beneficio no sea accesible para todos los trabajadores, o este no se ajuste a sus necesidades.

Así, en cuanto a los incentivos asistenciales, se observa que la mayoría de los consultados no los recibe en respuesta a sus necesidades.

En la dimensión de incentivos recreativos, el primer ítem (pregunta 8) demuestra que el 31,43% (11) de los trabajadores están de acuerdo con la organización de actividades recreativas en donde pueden participar activamente, mientras un 57,14% (20) no tiene una percepción positiva con respecto a su participación en estas actividades.

En el segundo ítem (pregunta 9), el 37,14% (13) de trabajadores estuvo muy en desacuerdo sobre la oportunidad de integración familiar en estas actividades, aunque un 28,57% (10) mostró estar de acuerdo al respecto. Esto demuestra que, no solo la mayoría de trabajadores no participan activamente en estas actividades, sino también se les niega la oportunidad de acudir con sus familiares como una forma de compartir con ellos, y fortalecer el vínculo con la organización.

En la dimensión de incentivos supletorios, el primer ítem (pregunta 10) mostró que el 34,29% (12) de trabajadores está de acuerdo con que existe oportunidad de ascender si tienen un buen desempeño, aunque el 31,43% (11) estuvo muy en desacuerdo con ello. Es decir que, existen trabajadores que no perciben un buen desempeño les ayude a ascender en su cargo.

Como segundo ítem (pregunta 11), el 37,14% de los trabajadores indicó estar de acuerdo con participar en la toma de decisiones sintiendo que son

escuchados, aunque el 57,14% (20) no tiene una percepción positiva de aquello, significando que no sienten que su opinión se toma en cuenta.

Continuando con el tercer ítem (pregunta 12), el 37,14% (13) muestra estar de acuerdo con tener un horario flexible que se ajusta a sus necesidades, aunque el 54,29% (22) no percibe esta facilidad y, de esta manera, surgen complicaciones para cumplir compromisos extra laborales. Mientras tanto, como cuarto ítem (pregunta 13) el 34,29% (12) de trabajadores estuvo de acuerdo con que sus logros son reconocidos con méritos bien definidos, aunque el 62,86% (22) no tuvo una percepción positiva de aquello, lo cual demuestra que no sienten este respaldo por parte de la organización.

Por lo revisado, dentro de los incentivos supletorios, se evidencia que su gran mayoría no mantiene una percepción favorable en cuanto a estos beneficios, especialmente con la oportunidad de ascenso y el reconocimiento de sus logros en la organización.

En la dimensión de incentivos de adiestramiento, su único ítem (pregunta 14) muestra que el 34,29% (12) está de acuerdo con haber recibido capacitaciones que contribuyen a su productividad, mientras que el 22,86% (8) se mostró muy de acuerdo. Con ello, se observa que la mayoría de trabajadores es consciente de recibir una formación que les permite llevar a cabo sus funciones con eficiencia.

Tabla 3

Percepciones de los trabajadores administrativos de una institución pública sobre la satisfacción laboral

Variedad de competencias o destrezas	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
1. Tiene el talento suficiente para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	1	1	0	15	18
	2,86%	2,86%	0,00%	42,86%	51,43%
2. Tiene las habilidades que exige el desarrollo de las tareas asignadas a su cargo.	1	1	0	17	16
	2,86%	2,86%	0,00%	48,57%	45,71%
3. Tiene el conocimiento que exige el desarrollo de las tareas asignadas a su cargo.	1	1	1	16	16
	2,86%	2,86%	2,86%	45,71%	45,71%
Identidad de la tarea	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
4. Se le facilita identificar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.	1	1	4	18	11
	2,86%	2,86%	11,43%	51,43%	31,43%
5. Se le facilita completar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.	1	1	4	20	9
	2,86%	2,86%	11,43%	57,14%	25,71%

Significación de la tarea	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
6. Recibe reconocimiento de su círculo familiar, por su esfuerzo al realizar sus tareas en el trabajo.	2	7	7	12	7
	5,71%	20,00%	20,00%	34,29%	20,00%
7. Recibe reconocimiento de su jefe, por su esfuerzo al realizar sus tareas laborales.	7	7	4	13	4
	20,00%	20,00%	11,43%	37,14%	11,43%
8. Recibe reconocimiento de sus compañeros, por su esfuerzo al realizar las tareas laborales en el trabajo.	3	9	5	14	4
	8,57%	25,71%	14,29%	40,00%	11,43%
Autonomía	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
9. Se siente a gusto con el grado de independencia en el ejercicio de su cargo.	2	3	5	13	12
	5,71%	8,57%	14,29%	37,14%	34,29%
10. Goza de libertad para realizar las tareas asignadas.	1	4	5	19	6
	2,86%	11,43%	14,29%	54,29%	17,14%
11. La supervisión ejercida en su cargo le permite identificar errores y corregirlos.	0	4	6	16	9
	0,00%	11,43%	17,14%	45,71%	25,71%
Retroalimentación	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
12. Recibe información de calidad, que aporta satisfactoriamente al ejercicio de las tareas a su cargo	1	4	10	13	7
	2,86%	11,43%	28,57%	37,14%	20,00%
13. La comunicación interna es de calidad, permitiendo el flujo óptimo de la información en el área administrativa.	2	6	11	10	6
	5,71%	17,14%	31,43%	28,57%	17,14%
14. Tiene opción a exponer sus ideas y opiniones, sintiendo que es verdaderamente escuchado en la organización.	3	6	8	12	6
	8,57%	17,14%	22,86%	34,29%	17,14%

En la tabla 3 se muestran las percepciones de los trabajadores administrativos de una institución pública en cuanto a su satisfacción laboral.

En la dimensión de variedad de competencias o destrezas, el primer ítem demuestra que el 51,43% (18) de los trabajadores estuvo muy de acuerdo con tener talento suficiente para ejecutar sus tareas, mientras el 42,86% (15) indicó estar de acuerdo, lo cual arroja que el talento del equipo humano, casi en su totalidad, es favorable.

En el segundo ítem también se evidencia una mayor puntuación en estas escalas, en donde el 94,28% (33) de los trabajadores estuvo de acuerdo y muy de acuerdo con tener las habilidades que exigen sus tareas. Por ende, en su mayoría, las habilidades que poseen resultan suficientes para su desempeño. Similar situación se observa en el tercer ítem, en donde el 91,42% (32) de trabajadores

demonstró estar de acuerdo y muy de acuerdo con tener el conocimiento que su cargo exige.

Por lo revisado en esta dimensión, casi la totalidad de trabajadores administrativos de la organización consideran que tienen talento, habilidades y conocimientos fundamentales que exige el desarrollo de sus tareas.

Pasando a la dimensión identidad de la tarea, respecto al cuarto ítem (pregunta 4), el 51,43% (18) de los trabajadores estuvo de acuerdo con que les resulta sencillo identificar las tareas a ejecutar como parte de sus cargo, mientras que un 31,43% (11) estuvo muy de acuerdo, significando que tienen una noción clara de las actividades que debe desempeñar.

Mientras tanto, en el quinto ítem que corresponde a la pregunta 5, se evidencia que el 57,14% (20) de trabajadores mostró estar de acuerdo con la facilidad que les resulta completar sus tareas, mientras el 25,71% (9) estuvo muy de acuerdo. Así, dentro de esta dimensión, se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos en la institución logran reconocer y completar sus tareas sin inconvenientes.

Continuando con la dimensión de significación de la tarea, el primer ítem (pregunta 6) arrojó que el 54,29% (19) de trabajadores demostró estar de acuerdo y muy de acuerdo con recibir reconocimiento por parte de sus familiares, lo cual significa que el restante, que también es un porcentaje importante de equipo humano, no experimenta este reconocimiento y, por ende, el apoyo en su hogar. En cuanto al segundo ítem (pregunta 7), el reconocimiento de su jefe es perceptible por el 48,57% (17) de trabajadores quienes indicaron estar de acuerdo y muy de acuerdo con experimentarlo, mientras el restante tiene una opinión contraria.

Mientras tanto, con el tercer ítem (pregunta 8), un 51,43% (18) de trabajadores indicó estar de acuerdo y muy de acuerdo con recibir reconocimiento de sus compañeros, lo cual significa que el saldo no recibió este reconocimiento. Por lo revisado en esta dimensión, aunque la mayoría de trabajadores recibe reconocimiento de sus familiares, compañeros y de su jefe, también existe un porcentaje significativo de equipo humano que no es reconocido por estas personas, situación que puede afectar su compromiso con sus funciones.

Como parte de la dimensión de autonomía, en su primer ítem (pregunta 9) el 71,43% (25) de trabajadores indicó estar de acuerdo y muy de acuerdo con

sentirse a gusto por la independencia en sus funciones. Mientras tanto, el 71,43% (25) estuvo muy de acuerdo y de acuerdo con gozar de libertad para su tareas (pregunta 10). A su vez, el 71,42% (25) también mantuvo una percepción similar en cuanto a la supervisión ejercida en su cargo (pregunta 11).

Por lo observado en la dimensión de autonomía, la mayoría de trabajadores puede ejercer sus funciones con independencia, pero con una supervisión efectiva y libertad de ejercicio, lo cual favorecerá a su desenvolvimiento.

En la última dimensión de retroalimentación, el primer ítem (pregunta 12) demostró que el 57,14% (20) de trabajadores estuvo de acuerdo y muy de acuerdo con recibir información de calidad para el ejercicio de sus funciones, significando que el restante no percibe esto, pudiendo ver afectado el desarrollo de las operaciones.

Como parte del segundo ítem (pregunta 13), el 31,43% (11) se muestra indeciso en mantener una comunicación interna de calidad, con una concentración del 45,71% (16) en trabajadores que están de acuerdo y muy de acuerdo con este ítem. Es decir que, en su mayoría la comunicación resulta positiva, aunque existe un gran porcentaje de trabajadores que perciben esta comunicación de baja calidad.

Como parte del tercer ítem (pregunta 14), el 51,43% (18) de trabajadores está de acuerdo y muy de acuerdo con exponer sus ideas y opiniones sin problemas, sintiendo que son escuchados, aunque el índice restante, que también es alto, percibe limitaciones para aquello y, por ende, sienten que no tienen voz en la entidad.

Por ende, dentro de la dimensión de retroalimentación, aunque la mayoría de trabajadores perciben que existe calidad en la información y comunicación, además de la posibilidad de exponer sus ideas y opiniones, hay un porcentaje también importante de trabajadores que tienen una opinión contraria, lo cual impedirá la eficiencia en el desempeño de sus funciones.

A fin de mejorar la interpretación de los datos, se modificó la escala de Likert de 1-5 por una de tres niveles (baja, media, y alta), presentando a continuación los resultados:

Tabla 4

Percepciones de los trabajadores administrativos sobre la política de incentivos y la satisfacción laboral en una institución pública

			Satisfacción laboral			
			Baja	Media	Alta	Total
Política de incentivos	Baja	Recuento	1	6	3	10
		%	2,9%	17,1%	8,6%	28,6%
	Media	Recuento	1	9	11	21
		%	2,9%	25,7%	31,4%	60,0%
	Alta	Recuento	0	1	3	4
		%	0,0%	2,9%	8,6%	11,4%
	Total	Recuento	2	16	17	35
		%	5,7%	45,7%	48,6%	100,0%

En la tabla 4, se muestra que los trabajadores perciben como media la política de incentivos en un 60,0% (21), mientras que la mayor puntuación en la satisfacción laboral se ubica en un nivel alto con un 48,6% (17), aunque un 45,7% (16) la califica como media. Profundizando en cada nivel, se observa que el 31,4% (11) de trabajadores administrativos percibe que la política de incentivos es media y la satisfacción laboral alta, a diferencia del 25,7% (9) que percibe una política de incentivos y satisfacción laboral en un nivel medio. De esta manera, una satisfacción laboral media y alta en los trabajadores, es más probable con una política de incentivos en nivel medio.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 5

Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral en una institución pública

			Satisfacción laboral			
			Baja	Media	Alta	Total
Incentivos monetarios	Baja	Recuento	1	8	4	13
		%	2,9%	22,9%	11,4%	37,1%
	Media	Recuento	1	8	12	21
		%	2,9%	22,9%	34,3%	60,0%
	Alta	Recuento	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
	Total	Recuento	2	16	17	35
		%	5,7%	45,7%	48,6%	100,0%

Según la tabla 5, el 34,3% (12) de los trabajadores administrativos opina que los incentivos monetarios tienen una calificación media y su nivel de satisfacción laboral es alto, mientras que el 22,9% calificó estos incentivos y su satisfacción laboral en un nivel medio. Por ende, una mayor satisfacción laboral se verá reflejada mayormente en incentivos monetarios de nivel medio.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 6

Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral en una institución pública

			Satisfacción laboral			
			Baja	Media	Alta	Total
Incentivos asistenciales	Baja	Recuento	2	9	10	21
		%	5,7%	25,7%	28,6%	60,0%
	Media	Recuento	0	7	7	14
		%	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%
	Alta	Recuento	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	Recuento	2	16	17	35
		%	5,7%	45,7%	48,6%	100,0%

Al observar la tabla 6, el 28,6% (10) de trabajadores administrativos calificaron los incentivos asistenciales en un nivel bajo, mientras que su satisfacción se muestra alta. Mientras tanto, el 25,7% (9) de trabajadores perciben estos incentivos como bajos y la satisfacción laboral en un nivel medio. Dicho esto, una satisfacción laboral media y alta, resultará más común en incentivos asistenciales desde un nivel bajo.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 7

Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral en una institución pública

			Satisfacción laboral			
			Baja	Media	Alta	Total
Incentivos recreativos	Baja	Recuento	2	8	4	14
		%	5,7%	22,9%	11,4%	40,0%
	Media	Recuento	0	8	12	20
		%	0,0%	22,9%	34,3%	57,1%
	Alta	Recuento	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
	Total	Recuento	2	16	17	35
		%	5,7%	45,7%	48,6%	100,0%

En la tabla 7 se observa que el 34,3% (12) de trabajadores administrativos percibe que los incentivos recreativos tienen un nivel medio, mientras que la satisfacción laboral es alta. A su vez, el 22,9% (8) indicó que estos incentivos y la satisfacción laboral se perciben en nivel medio. Por ende, se evidencia que mayores niveles de satisfacción se obtienen, en mayor frecuencia, con incentivos recreativos de nivel medio.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 8

Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral en una institución pública

			Satisfacción laboral			
			Baja	Media	Alta	Total
Incentivos supletorios	Baja	Recuento	1	6	2	9
		%	2,9%	17,1%	5,7%	25,7%
	Media	Recuento	1	8	9	18
		%	2,9%	22,9%	25,7%	51,4%
	Alta	Recuento	0	2	6	8
		%	0,0%	5,7%	17,1%	22,9%
	Total	Recuento	2	16	17	35
		%	5,7%	45,7%	48,6%	100,0%

Observando la tabla 8, el 25,7% (9) de trabajadores percibe que los incentivos supletorios son de nivel medio, y que la satisfacción laboral es alta; mientras que el 22,9% (8) percibe estos incentivos y la satisfacción laboral en un nivel medio. Por tal motivo, se puede determinar que una mayor satisfacción laboral resulta más probable con incentivos supletorios de nivel medio.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 9

Percepciones de los trabajadores administrativos sobre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral en una institución pública

			Satisfacción laboral			
			Baja	Media	Alta	Total
Incentivos de adiestramiento	Baja	Recuento	0	6	3	9
		%	0,0%	17,1%	8,6%	25,7%
	Media	Recuento	1	6	11	18
		%	2,9%	17,1%	31,4%	51,4%
	Alta	Recuento	1	4	3	8
		%	2,9%	11,4%	8,6%	22,9%
Total	Recuento	2	16	17	35	
	%	5,7%	45,7%	48,6%	100,0%	

En la tabla 9, los datos reflejan que el 31,4% (11) de los trabajadores opina que los incentivos de adiestramiento tienen un nivel medio, mientras que la satisfacción laboral es alta, a diferencia del 17,1% (6) que calificó estos incentivos y su satisfacción laboral como media. Por ende, se puede establecer que una mayor satisfacción laboral es más probable con incentivos de adiestramiento de nivel medio.

4.2. Análisis inferenciales

Para la comprobación de la hipótesis, antes se determinó si los datos siguen o no una distribución normal, mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, como se muestra a continuación:

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Política de incentivos	,128	35	,156	,951	35	,124
Satisfacción laboral	,145	35	,061	,926	35	,022

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en la tabla 10 arrojó un valor de significancia o P valor= 0,156 \geq 0,05, demostrando que los datos tienen una distribución normal. Por ende, la comprobación de la hipótesis se realizó aplicando una prueba paramétrica que, en este estudio, fue el coeficiente de Pearson.

Hipótesis general

- H_i : Existe relación entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022.
- H₀ : No existe relación entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022.

Tabla 11

Política de incentivos y la satisfacción laboral

Correlaciones		Satisfacción laboral
Política de incentivos	Correlación de Pearson	,396*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	35

La tabla 11 arroja que la correlación entre la política de incentivos y satisfacción laboral, según el coeficiente de Pearson, es de 0,396, valorada como

positiva moderada. Esto significa que, si la política de incentivos mejora, también lo hará la satisfacción laboral. A su vez, en vista que se observa un P valor= 0,018 < 0,05, se acepta la H_i , demostrando que existe relación entre las variables de la investigación.

Hipótesis específica 1

H_i : Existe relación entre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública.

H_0 : No existe relación entre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública.

Tabla 12

Incentivos monetarios y la satisfacción laboral

Correlaciones		Satisfacción laboral
Incentivos monetarios	Correlación de Pearson	,427*
	Sig. (bilateral)	,010
	N	35

Al observar la tabla 12, se evidencia que existe una correlación de 0,427, catalogada como positiva moderada; por ende, si mejoran los incentivos monetarios, la satisfacción laboral experimentará una evolución favorable. Además, en vista que el P valor= 0,010 < 0,05, se acepta la H_i , comprobando así que existe relación entre estos incentivos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.

Hipótesis específica 2

- H_i : Existe relación entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.
- H₀ : No existe relación entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 13

Incentivos asistenciales y la satisfacción laboral

Correlaciones		Satisfacción laboral
Incentivos asistenciales	Correlación de Pearson	,035
	Sig. (bilateral)	,841
	N	35

Según la tabla 13, el coeficiente de Pearson asciende a 0,035, significando que la correlación entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral es positiva muy baja. Esto significa que si una de las variables mejora, la otra experimentará una mejora casi imperceptible. Además, en vista que el P valor= 0,841 \geq 0,05, se acepta la H₀, demostrando que no existe relación entre estos incentivos y la satisfacción laboral de los trabajadores objeto de estudio.

Hipótesis específica 3

H_i : Existe relación entre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

H₀ : No existe relación entre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 14

Incentivos recreativos y la satisfacción laboral

Correlaciones		Satisfacción laboral
Incentivos recreativos	Correlación de Pearson	,410*
	Sig. (bilateral)	,015
	N	35

En la tabla 14, se muestra que el coeficiente de Pearson es igual a 0,410, que corresponde a una correlación positiva moderada. Es decir que, una mejora en los incentivos recreativos tendrá una mejora moderada en la satisfacción de los trabajadores administrativos. A su vez, con un P valor= 0,015 < 0,05, se acepta la H₁, demostrando que existe relación entre las variables.

Hipótesis específica 4

H_i : Existe relación entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

H₀ : No existe relación entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 15

Incentivos supletorios y la satisfacción laboral

Correlaciones		Satisfacción laboral
Incentivos supletorios	Correlación de Pearson	,397*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	35

De acuerdo a la tabla 15, se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral, según un coeficiente de Pearson de 0,397. Esto implica que una mejora en estos incentivos tendrá un impacto positivo moderado en la satisfacción de los trabajadores administrativos. Adicionalmente, con un con un P valor= 0,018 < 0,05, se acepta la H₁, demostrando que existe relación entre las variables.

Hipótesis específica 5

H_i : Existe relación entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

H₀ : Existe relación entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos.

Tabla 16

Incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral

Correlaciones		Satisfacción laboral
Incentivos de adiestramiento	Correlación de Pearson	-,034
	Sig. (bilateral)	,845
	N	35

Al observar la tabla 16, se muestra que la correlación entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral es negativa baja, con un coeficiente de Pearson igual a -0,34. Mientras tanto, con un P valor= 0,845 \geq 0,05, se acepta la H₀ demostrando que las variables no tienen relación y, por ende, los incentivos de adiestramiento no aportan a la mejora en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.

V. DISCUSIÓN

Discutiendo el objetivo general que soporta la relación entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022, se debe tomar lo expuesto por Arenal (2022), quien indicó que los incentivos se aplican en las organizaciones con la finalidad de elevar los niveles de satisfacción del trabajador, lo cual respalda, desde la teoría, que ambas variables se relacionan. Esto se comprobó con la estadística inferencial, demostrando que existe una correlación positiva moderada entre la política de incentivos y la satisfacción de trabajadores administrativos dentro de la institución pública (Rho de Pearson = 0,396), incluyendo un P valor = 0,018 < 0,05 que respalda una relación entre las variables (tabla 11). Este resultado guarda relación al obtenido por Anaya y Astuhuamán (2020), Madero (2019), y Pepra et al. (2017) en donde los incentivos, tratados también como compensaciones o salario emocional, se relacionan con la satisfacción laboral al comprobarse la hipótesis alternativa con un P valor < 0,05. Esto significa que, tanto en la teoría como en la realidad de la institución pública objeto de estudio, se sostiene que una mejora en los incentivos a los trabajadores, elevará los niveles de satisfacción laboral.

Pasando a la estadística descriptiva, en la tabla 4 se observa que los trabajadores administrativos perciben, en un 60,0% (21), que la política de incentivos tiene un nivel medio. Esto significa que la organización no cumple todas sus expectativas en cuanto a los incentivos que estos trabajadores esperan recibir para alcanzar un mejor desempeño y proyectar una mayor satisfacción, lo cual beneficiará también a la entidad. Lo antes dicho tiene relación a lo expuesto por Morales (2020), y Almuzani y Purnomo (2022), quienes sostienen que los incentivos despiertan el interés del trabajador e incrementan su desempeño que, desde la teoría de la administración, también contribuirá a la eficiencia organizacional (Gorbaneff et al., 2009).

De esta manera se puede inferir que las políticas de incentivos en la institución pública deben mejorar, a fin de alcanzar un nivel alto, que se traduzca en trabajadores más comprometidos y en una mayor eficiencia organizacional. Los resultados obtenidos en esta variable contradicen a los presentados por Pretel (2020), en donde el 57,69% del personal administrativo consideró que la empresa

tiene un bajo desarrollo en cuanto a incentivos; sin embargo, guardan relación con el estudio de Portal (2021), en donde el 60% de los trabajadores percibe que los incentivos son de nivel medio.

Pasando a la variable satisfacción laboral, Medina (2018) indicó que es el grado de conformidad que un trabajador experimenta con su entorno organizacional, observando en la presente investigación que el 48,6% (17) de los trabajadores proyecta un nivel de satisfacción alto, a diferencia del 45,7% (16) que la percibe como media. Con estos resultados, se puede determinar que existe una opinión dividida de los trabajadores administrativos respecto a la satisfacción laboral, observando que un porcentaje importante del equipo humano no considera que la institución les garantice una elevada satisfacción.

Esto resulta esencial ya que, según Montoya et al. (2017), la satisfacción laboral es un tema de especial importancia en las empresas, trayendo consigo beneficios como evitar el absentismo, incrementar la motivación y compromiso de los trabajadores, además de un mayor desempeño laboral. A su vez, con base en la teoría de Hackman y Oldman, los factores que contribuyen a la satisfacción laboral, también inciden en la retención y motivación de los trabajadores (Meñaca et al., 2017). Por ende, en la institución pública objeto de estudio, la satisfacción debe mejorar para alcanzar estos beneficios en la totalidad de trabajadores, quienes se comprometerán con sus funciones y aportarán activamente al logro de los objetivos de la entidad. Los resultados de esta variable se diferencian de los obtenidos por Franco et al. (2017) y, Anaya y Astuhamán (2020), en donde la satisfacción laboral se concentró en un nivel alto, al igual que en el de Ávila (2021), en donde más del 50% de trabajadores indicaron estar altamente satisfechos en la organización.

En cuanto al primer objetivo específico orientado a determinar la relación entre la dimensión de incentivos monetarios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, la estadística inferencial demostró que existe una correlación positiva moderada entre ambos elementos (Rho de Pearson= 0,427) y que, en efecto, se relacionan (tabla 12). De esta manera, se comprueba que una mejora en los incentivos monetarios influirá positivamente en la satisfacción de los trabajadores administrativos, mientras que un deterioro en tales incentivos

ocasionará un efecto contrario. Estos resultados se diferencian de los obtenidos por Ávila (2021), en donde la satisfacción con las prestaciones económicas recibidas muestra una correlación positiva baja y muy baja con cada una de las dimensiones que mide la satisfacción laboral (Rho de Pearson $< 0,4$), al igual que la investigación de Madero (2019), en donde la correlación entre estos incentivos y la satisfacción fue positiva muy baja (Rho de Pearson $< 0,2$). De tal forma, una mejora en los incentivos monetarios tendrá un impacto más fuerte en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos objeto de estudio, significando que este equipo humano mantiene un mayor interés hacia este tipo de compensaciones.

Abordando la dimensión de incentivos monetarios, según Arenal (2022) tales incentivos son complementarios al sueldo base, y se expresan en términos económicos, considerando para este estudio la satisfacción con el sueldo, incremento salarial, acceso a préstamos, bonos por rendimiento, y bonos por festividades. Observando la tabla 5, los resultados de la estadística descriptiva en esta dimensión demostraron que el 60,0% (21) de los trabajadores administrativos percibe que estos incentivos son de nivel medio, es decir que no cumplen la totalidad de sus expectativas. Además, los resultados muestran que incentivos monetarios de nivel medio, logran una satisfacción laboral significativa en un nivel medio (22,9% = 8) y alto (34,3% = 12), significando que estos trabajadores se comprometerán más con sus funciones y su desempeño incrementará al estar motivados. Esto es soportado por Pujo y Dabos (2018), quienes señalaron que si un trabajador está satisfecho, su motivación, compromiso y desempeño se verán fortalecidos. Los resultados obtenidos se diferencian de los presentados por Pretel (2020), en donde los incentivos monetarios tiene un concentración en un nivel bajo, al arrojar una media de 1,12/5, al igual que el estudio de Madero (2019), en donde tales incentivos se concentran en un nivel alto con una media mayor a 4,30/5 en los indicadores de esta dimensión.

Continuando con el segundo objetivo específico alineado a determinar la relación entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, la estadística inferencial demostró que existe una correlación positiva muy baja entre estos incentivos y dicha satisfacción (Rho de Pearson = 0,035), además de arrojar que no existe relación entre ambos elementos, con un P

valor $\geq 0,05$ (tabla 13). Según Solórzano (2020) estos incentivos son aquellos que brindan ayuda o soporte a los trabajadores ante necesidades imprevistas, considerando en este estudio el acceso a asistencia médica privada y un seguro contra riesgos que, de acuerdo a los resultados, se deja constancia que no inciden en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la institución pública analizada. Mientras tanto, la estadística descriptiva presentada en la tabla 6, permite evidenciar que el 60,0% (21) de los trabajadores califica estos incentivos en un nivel bajo, lo cual denota que la mayoría de ellos no lo percibe como satisfactorios. Sin embargo, un nivel de satisfacción laboral alto (28,6% =10) y medio (25,7% = 9), es visible en incentivos asistenciales de nivel bajo, por ende, es poco probable que una mejora en este tipo de beneficios incremente la satisfacción de los trabajadores administrativos.

Estos resultados contradicen a los obtenidos por Páez (2018), en donde más del 75% de trabajadores no percibe que la empresa invierta en incentivos de seguridad o asistenciales, y arrojan una correlación positiva muy baja e incluso negativa, al relacionar estos incentivos con las dimensiones que miden la satisfacción laboral (Rho de Pearson $< 0,2$). Situación similar se evidenció en el estudio de Ávila (2021), en donde los incentivos de seguridad o asistenciales muestran una correlación positiva muy baja y baja con la satisfacción del trabajador (Rho de Pearson $< 0,4$). Esto demuestra que existe un común denominador respecto a que, tales incentivos, poco inciden en la satisfacción de los trabajadores, concentrando los trabajadores administrativos su interés en otro tipo de beneficios.

En cuanto al tercer objetivo específico, referente a determinar la relación entre la dimensión de incentivos recreativos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, la estadística inferencial demostró que existe una correlación positiva moderada entre estos incentivos y la satisfacción laboral (Rho de Pearson = 0,410), además de comprobar la hipótesis alternativa, en donde se sostiene que ambas se relacionan con un P valor $< 0,05$ observado en la tabla 14. Solórzano (2020) indicó que estos incentivos tienen como finalidad reducir tensiones entre miembros del equipo humano, mediante la diversión y la recreación, fijando este estudio como indicadores a la participación en actividades recreativas y la oportunidad de integración familiar. Los resultados demuestran que el impacto de

estos incentivos es favorable en la satisfacción de los trabajadores administrativos, necesitando de distractores que los ayuden a liberar el estrés, arrojando la estadística descriptiva en la tabla 7 que el 57,1% (20) de los consultados califica estos incentivos en nivel medio y, dentro de este nivel, se logra una satisfacción laboral alta (34,3%= 12) y media (22,9% = 8).

Esto significa que niveles favorables de satisfacción laboral, son visibles con incentivos recreativos adecuados; sin embargo, deben mejorar dentro de la institución pública para contribuir a su bienestar. Lo antes expuesto guarda relación con lo descrito por Sánchez y García (2017), quienes sostienen que los trabajadores esperan que la organización invierta en acciones que fomenten su bienestar, lo cual tendrá un efecto positivo en el desempeño del equipo humano y logro de los objetivos. De hecho, para Ávila (2021) la recreación toma la forma de pausas activas, y no de eventos o festividades; sin embargo, solo un 23% accede a ellas; mientras que en el estudio de Páez (2018), incluyendo el de Anaya y Astuhuamán (2020), las pausas activas son visibles en el 85% y 79% de trabajadores respectivamente.

Esto demuestra que las actividades recreativas y de esparcimiento en las organizaciones no solo deben concentrarse en eventos o celebraciones para lograr un impacto positivo en el bienestar de los trabajadores. Incluso, estos autores también consideran importante el festejo del cumpleaños de los trabajadores para construir una relación positiva entre ellos y la organización; mostrando Ávila (2021) que el 87% de los trabajadores siente que la organización hace de ese día algo especial; mientras que en el estudio de Páez (2018) esto ocurre en el 60% de trabajadores, lo cual logra influir en la satisfacción laboral.

Abordando el cuarto objetivo específico, orientado a determinar la relación que existe entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, la estadística inferencial presentada en la tabla 15 muestra que existe una correlación positiva moderada entre esta dimensión y la variable satisfacción laboral, además de comprobar la hipótesis alternativa que demuestra que ambos elementos se relacionan (Rho de Pearson= 0,397), con un P valor= 0,018 < 0,05 (tabla 15). Según Solórzano (2020), estos incentivos dan comodidades y facilidades que satisfacen necesidades y mejoran la calidad de vida del

trabajador, fijando como indicadores en este estudio la oportunidad para ascender, participación en la toma de decisiones, flexibilidad de horario, y reconocimiento de logros que, según los resultados de la investigación, si experimentan una mejora, contribuirán a la satisfacción de los trabajadores administrativos.

Estos resultados tienen concordancia a los presentados por Anaya y Astuhuamán (2020) quienes evalúan la flexibilidad de horario y el reconocimiento de estatus como dimensiones del salario emocional y que, en este estudio, son indicadores de los incentivos supletorios. En cuanto a la flexibilidad en el horario, se observa una correlación positiva moderada según un Rho de Spearman = 0,498, mientras que un P valor= 0,000 < 0,05 comprueba que existe relación entre ambas, lo cual también se evidencia con el reconocimiento, arrojando una correlación positiva moderada de 0,611 y un P valor= 0,000 < 0,05 que respalda su relación. Al contrario, Páez (2018) obtuvo como resultado que la flexibilidad de horario presenta una correlación positiva baja y muy baja con la mayoría de dimensiones de la satisfacción laboral (Rho de Pearson < 0,40); mientras que el reconocimiento mantiene una correlación positiva baja y moderada con todas las dimensiones de esta satisfacción (Rho de Pearson < 0,70). Por lo presentado, queda constancia que los incentivos supletorios contribuyen a la satisfacción laboral y, por ende, su mejora aportará al desempeño de los trabajadores administrativos de la institución pública.

En cuanto la dimensión de incentivos supletorios, el 51,4% (18) de los trabajadores administrativo los calificó en nivel medio, e incluso un 25,7% (9) los ubicó en un nivel bajo, lo cual corrobora que la organización debe mejorarlos y, en consecuencia, mejorará la satisfacción laboral. Esto se puede contrastar con el estudio de Anaya y Astuhuamán (2020), en donde la flexibilidad de horario y el reconocimiento alcanzan una media de 4/5 que se valora como alto; mientras que, en el estudio de Ávila (2021), el 95% de los trabajadores considera que tiene un horario flexible, y el 83% que participa activamente en la toma de decisiones. Dicho esto, se corrobora que en otras organizaciones existe un mayor enfoque hacia los incentivos supletorios, los cuales deben mejorar en la institución pública por su aporte a la satisfacción de los trabajadores.

Cerrando con el quinto objetivo específico que determina la relación entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, la estadística inferencial demostró que existe una correlación negativa baja entre estos incentivos (Rho de Pearson= -0,034) y dicha satisfacción, según un Rho de Pearson $< 0,19$ (tabla 16), además de comprobar que no existe relación entre estas variables al aceptar la hipótesis nula con un P valor= $0,845 \geq 0,05$. Teniendo en cuenta que, de acuerdo a Solórzano (2020), los incentivos de adiestramiento comprenden acciones para mejorar el desempeño del equipo humano mediante la formación continua, y que este estudio consideró como indicador las capacitaciones para mejorar la productividad, los resultados demuestran que la adquisición de conocimiento no es un factor que genere satisfacción a los trabajadores administrativos, a pesar que el conocimiento adquirido puede ser empleado en otros ámbitos y mejorar su competitividad en el mercado laboral.

Sin embargo, caso contrario ocurre en el estudio de Anaya y Astuhuamán (2020), en donde el desarrollo profesional, que incluye capacitaciones, mantiene una correlación positiva moderada con la satisfacción laboral (Rho de Spearman = $0,650$), y un P valor= $0,000 < 0,05$ que demuestra la relación entre ambos elementos, al igual que Ávila (2021) en donde la correlación fue positiva muy baja y baja (Rho de Pearson $< 0,4$). Por lo señalado, aunque los incentivos de adiestramiento pueden ser un factor que genere satisfacción en otras organizaciones, en el caso de los trabajadores administrativos de la institución pública estudiada, la realidad es distinta y prefieren otros beneficios.

Con énfasis en la dimensión de incentivos de adiestramiento, la tabla 9 presenta la estadística descriptiva que confirma que el 51,4% de los trabajadores percibe estos incentivos en un nivel medio, y que un 31,4% de los trabajadores que los califica en este nivel experimentan una satisfacción alta. Pero, si bien los incentivos de adiestramiento no cumplen todas sus expectativas, una mejora en esta dimensión no contribuirá a la satisfacción laboral; sin embargo, permitirá que los trabajadores fortalezcan sus conocimientos para desempeñar sus funciones. Contrastando estos resultados, el estudio Ávila (2021) arrojó que el 63% de los trabajadores recibe capacitaciones, mientras que en el estudio de Páez (2018), solo las recibe un 54%. Así, se comprueba que es una realidad el hecho que las

organizaciones no se dediquen en un 100% a brindar a los trabajadores incentivos de adiestramiento que cumplan sus expectativas, a pesar de que, según Solórzano (2020), esto mejorará el desempeño del equipo humano.

Por lo ya revisado, queda expuesto que en la institución pública objeto de estudio, es necesario fortalecer la política de incentivos, especialmente con incentivos monetarios, recreativos y supletorios, por su aporte a la satisfacción del trabajador, lo cual permitirá que mejore su desempeño y compromiso en el cumplimiento de sus funciones. Sin embargo, tampoco se debe descartar esfuerzos en proporcionar incentivos de adiestramiento que, si bien no tienen relación con la satisfacción laboral de trabajadores administrativos dentro la institución estudiada, no se debe restar importancia a su aporte en su desempeño y fortalecimiento de habilidades para un desenvolvimiento óptimo.

VI. CONCLUSIONES

1. Partiendo del objetivo general, se concluye que existe relación entre la política de incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022, considerando que los resultados arrojaron una correlación positiva moderada (Rho de Pearson= 0,396) y un P valor igual a $0,018 < 0,05$, que permitió aceptar la hipótesis alternativa que respalda tal relación.
2. En cuanto al primer objetivo específico, es posible concluir que existe relación entre los incentivos monetarios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, habiendo obtenido como resultado una correlación positiva moderada (Rho de Pearson= 0,427) y un P valor= 0,010 $< 0,05$, rechazando así la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alternativa.
3. Abordando el segundo objetivo específico, orientado a determinar si existe relación que existe entre los incentivos asistenciales y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, los resultados permitieron concluir que ambos elementos mantienen una correlación positiva muy baja (Rho de Pearson= 0,035) y que no existe tal relación al obtener un P valor= 0,841 $\geq 0,05$ que confirma la hipótesis nula.
4. Respecto a la relación entre los incentivos recreativos y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, que corresponde al tercer objetivo específico, se comprobó que mantienen una correlación positiva moderada (Rho de Pearson= 0,410) y que existe tal relación, ya que se obtuvo un P valor= 0,015 $< 0,05$ que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.
5. Siguiendo con el cuarto objetivo específico, se concluye que existe relación entre los incentivos supletorios y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, demostrando una correlación positiva moderada (Rho de Pearson= 0,397), y un P valor = 0,018 $< 0,05$ que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, lo cual confirma la relación entre ambos elementos.
6. Finalizando con el quinto objetivo específico, no es posible confirmar que existe relación entre los incentivos de adiestramiento y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, demostrando los análisis que la correlación

es negativa baja (Rho de Pearson= -0,34), mientras que el P valor ascendió a $0,845 \geq 0,05$, rango en donde se acepta la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

En cuanto a la política de incentivos, se recomienda que sea intervenida por parte de la directiva de la institución pública, a fin de mejorar las percepciones de los trabajadores administrativos que, en su momento, califican dicha política en un nivel medio y bajo. Para ello, es esencial la participación activa de los trabajadores quienes, junto a los responsables de definir esta política, puedan plantear incentivos que cumplan las expectativas del equipo humano y sean viables para la institución pública.

Se recomienda que los incentivos monetarios se centren en la entrega de bonos para los trabajadores administrativos, estableciendo la directiva los parámetros a medir, con énfasis en el rendimiento. A su vez, el salario debe ser otro aspecto a evaluar en la institución pública, que debe ir acorde al cargo y las funciones asignadas a cada trabajador.

Los incentivos recreativos y asistenciales deben ser garantizados por la directiva de la institución pública, con énfasis en las actividades de integración familiar, permitir la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, garantizar la flexibilidad de horario, reconocimiento de logros, y la oportunidad de ascenso según sus méritos.

La satisfacción laboral debe ser una prioridad de la institución pública, debiendo desarrollar la directiva acciones en donde su centro no solo sean los usuarios externos, sino también los internos. Entre los aspectos clave para mejorar estos niveles de satisfacción, están el reconocer del esfuerzo del trabajador en la institución, mayor independencia y libertad en sus tareas, además de una comunicación y flujo de la información favorable, que permita también a los trabajadores dar su opinión y exponer sus ideas.

Se recomienda que en la institución pública se realice una evaluación del gasto para su funcionamiento, identificando oportunidades para la optimización del presupuesto anual asignado por el Estado. De igual manera, se debe remitir un informe a la autoridad competente, en donde se detallen los fondos que necesita la institución para operar con efectividad, en donde se incluyan los costos de los incentivos laborales a implementar.

A la comunidad científica, tomar como base este estudio para desarrollar futuras investigaciones que permitan determinar la relación entre la política de

incentivos y la satisfacción laboral de trabajadores, administrativos o de cualquier otra área, dentro de instituciones públicas o privadas. Así se podrán identificar problemas en cuanto a estas variables, y proponer mejoras que tengan un impacto positivo en el ambiente laboral, desempeño del equipo humano y productividad de las organizaciones.

REFERENCIAS

- Alimawi, M., & Muda, F. (2022). The Effects of Intrinsic and Extrinsic Rewards on Employees' Performance. *Jurnal Sains Insani*, 7(1), 91-98. DOI:10.33102/sainsinsani.vol7no1.212
- Alles, M. (2017). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Granica.
- Almuzani, N., & Purnomo, T. (2022). Relationship Between Incentives and Work Environment with Work Performance in The Improvement of The Company's Business. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 119-128.
- Anaya, F., & Astuhuamán, J. (2020). *El salario emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores millennials de las empresas del sector bancario en Lima Metropolitana en el 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654493/AnayaB_F.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Andrea, M., & Brogelio, G. (2020). El trabajo como fuente de resultados. Hacia una conceptualización más integrada del diagnóstico del enriquecimiento del trabajo en América latina. *Revista Empresa y Humanismo*, 23(2), 67-105. DOI:10.15581/015.XXIII.2.67-105
- Arenal, C. (2022). Gestión del equipo de trabajo del almacén. Tutor Formación.
- Arroyo, É., & Montoya, R. (2017). *Trabajo y derechos humanos Algunos retos contemporáneos*. Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (9 de Diciembre de 2020). *Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]*. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Ávila, F. (2021). *El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP* [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10714/1/16261.pdf>
- Awadh, T., & Alshaikhmubarak, A. (2020). The Impact of Corporate Incentives on Job Satisfaction: a moderation effect of age and tenure in Real Estate Development. *Journal of Positive School Psychology*, 6(2), 3186–3199. <https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/2115/1289>

- Ayensa, Á. (2022). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativ*. Paraninfo.
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (13 de Enero de 2022). *Mayor confianza impulsaría recuperación de América Latina y Caribe: informe BID*. <https://www.iadb.org/es/noticias/mayor-confianza-impulsaria-recuperacion-de-america-latina-y-caribe-informe-bid>
- Barbosa, A., Mar, C., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Editorial Patria. <https://books.google.com.ec/books?id=e5otEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com.
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., & Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 1-16. <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809021/521758809021.pdf>
- Cassar, L., & Meier, S. (2018). Nonmonetary Incentives and the Implications of Work as a Source of Meaning. *Journal of Economic Perspectives*, 32(3), 215-238. DOI=10.1257/jep.32.3.215
- Cerda, H. (2018). *Los elementos de investigación*. Editorial Magisterio.
- Chun, L., & Ausyah, S. (2019). Perceptions of Employee Turnover Intention by Herzberg's Motivation-Hygiene Theory: A Systematic Literature Review. *Journal of Research in Psychology*, 1(2), 10-15. DOI: 10.31580/jrp.v1i2.949
- Diario El Universo. (5 de Noviembre de 2021). Baja de \$ 77 millones para universidades se explica por baja autogestión, retención del IVA y menores préstamos. *Diario El Universo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/cuales-son-las-universidades-que-recibiran-menos-recursos-en-2022-segun-la-proforma-presuestaria-nota/>
- Dorantes, J., Hernández, J., & Tobón, S. (2016). *Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de burnout en la docencia*. *Ra Ximhai*, 12(6), 327-346.
- Fajar, A., & Vina, S. (2022). The Effect of Incentives and Work Stress on Employee Performance during the Covid-19 Pandemic at PTPN IV Plantation Land.

- Mantik Journal*, 5(4), 219-2223.
<https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/1967>
- Farah, B., Noorsuraya, M., Farah, b., & Nishaalni, M. (2021). A Review Of The Job Satisfaction Theory For Special Education Perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 5224-5228.
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-97.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>
- Fotis, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4), 1-8. DOI:10.1016/j.heliyon.2021.e06857
- Franco, A., Reyes, M., & Cuadrado, S. (2017). Incidencia de los Estilos de Liderazgo en la Satisfacción de los Colaboradores en Empresas de Servicios del Ecuador. *PODIUM*, 17(4), 41-64.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/73/71>
- Gomathy, C., Venkata, P., Tantrahavi, A., & Vardhan, T. (2022). The impact of motivacional incentives on employee performance. *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management (IJSREM)*, 6(2), 1-5. DOI:10.55041/IJSREM11558
- Gorbaneff, Y., Torres, S., & Cardona, J. (2009). El concepto de incentivo en administración. Una revisión de la literatura. *Revista de Economía Institucional*, 11(21), 73-91.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/369/344>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimís, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Juárez, J., & Comboni, S. (2017). Administración vs Academia en la educación superior. *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, 28(73), 63-79.
<https://www.redalyc.org/journal/340/34056722005/html/>

- Juárez, R. (2013). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones*. Pearson.
- Kolot, A., Kozmenko, S., Herasymenko, O., & Štreimikienė, D. (2020). Development of a decent work institute as a social quality imperative: Lessons for Ukraine. *Economics & Sociology*, 13(2), 70-85. DOI:10.14254/2071-789X.2020/13-2/5
- Kottwitz, M., Hünefeld, L., Frank, B., & Otto, K. (2017). The More, the Better?! Multiple vs. Single Jobholders' Job Satisfaction as a Matter of Lacked Information. *Frontiers Psychology*, 1-11. DOI:10.3389/fpsyg.2017.01274
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. ECOE Ediciones.
- Machado, J. (18 de Julio de 2022). Universidades no recibirán más presupuesto para aumentar cupos. *Diario Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/examen-ingreso-universidades-senescyt/#:~:text=Eso%20significa%20que%20las%20universidades,no%20supone%20un%20costo%20desmesurado>.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 19(11), 1-18. DOI:10.15174/au.2019.2153
- Martínez, J. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Paraninfo. https://books.google.com.ec/books?id=rR_gDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Medina, N. (2018). *Manual. Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Editorial CEP.
- Meñaca, I., Cazallo, A., Sanz, D., Bascón, M., Simanca, J., & Palacio, B. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista Espacios*, 38(58), 1-14. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p07.pdf>
- Ministerio de Gobierno. (2022). *Forma parte de la red de funcionarios de nuestro Ministerio*. <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/forma-parte-de-la-red-de-funcionarios-de-nuestro-ministerio/>
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en

- Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. DOI:10.4067/S0718-24492017000100007
- Morales, M. (2020). *Recursos humanos en el alojamiento*. Paraninfo.
- Nurdiansyah, W., & Rahmat, R. (2022). Obstacles of Public Service Innovation in the Licensing Services Sector. *KnE Social Sciences*, 381–396. DOI:10.18502/kss.v7i9.10952
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756694.pdf
- Páez, G. (2018). *Efecto de los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización pública [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]*. <http://201.159.223.2/bitstream/123456789/2556/1/PAEZ%20VITERI%20GEOCONDA%20VIVIANA%20-%20MDTH%20MODALIDAD%20PRESENCIAL.pdf>
- Paredes, P., & Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*(5), 44-61. DOI:10.47058/joa5.4
- Paredes, P., Alemán, A., & Castro, T. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del guayas, Ecuador. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1-25. DOI:10.47666/summa.3.2.23
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-29. DOI:0000-0001-9566-2880
- Pepra, J., NtimAdjei, L., & Agyei, A. (2017). Effect of Compensation on Basic School Teachers' Job Satisfaction in the Northern Zone: The Case of Ghana. *Global*

- Journal of Management and Business Research: G Interdisciplinary*, 17(3), 50-59.
<https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/2327/2228>
- Pooja, S. (2017). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: The role of age and gender. *Symbiosis International University*, 22, 35-48. DOI: 10.30924/mjcmi/2017.22.1.35
- Portal, C. (2021). *Incentivos laborales y desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Inversiones Turísticas Molokai, distrito de San Isidro, Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73074/Portal_CCN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pretel, E. (2020). *Incentivos laborales y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de la Unida Ejecutora 409 – Salud Trujillo Este, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61519/Pretel_CEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. DOI:10.18046/j.estger.2018.146.2809
- Qader, A. N. (2021). The effect of Non-Monetary Incentives & work environment on employee's job satisfaction. *Studies of Applied Economics*, 39(7), 1-13. DOI:10.25115/eea.v39i7.5223
- Ricaurte, M., Rodríguez, M., Barriga, H., & Romero, M. (2020). Sistema de compensación basado en evaluación de desempeño en la industria de elaboración de alimentos: Caso ingenio azucarero. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(1), 34-45. DOI:10.46677/compendium.v7i1.782
- Samira, A., Fransson, S., Altouby, S., Alwahaibu, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, 6, 1-9. DOI:10.1016/j.heliyon.2020.e04829

- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sefora, M., Dinu, V., & Dabija, D. (2021). Job Insecurity, Job Instability, and Job Satisfaction in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Journal of Competitiveness*, 13(2), 65-82. DOI:10.7441/joc.2021.02.04
- Solórzano, K. (2020). *Análisis de incentivos como herramienta motivacional para el personal de las Unidades Administrativas de la Dirección Provincial de Esmeraldas del Consejo de la Judicatura* [Tesis de maestría, Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2216/1/SOL%c3%93RZANO%20MEZA%20KAREN%20LILIBETH.pdf>
- Svicher, A., & Di Fabio, A. (2021). Job Crafting: A Challenge to Promote Decent Work for Vulnerable Workers. *Frontiers in Psychology*, 12(5), 1-6. DOI:10.3389/fpsyg.2021.68102
- Trujillo, Y. (19 de Agosto de 2021). Rectores reclaman el presupuesto de las universidades públicas ante una posible nueva reducción. *Diario El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/rectores-universidades-publicas-presupuesto-reduccion.html>
- Universidad Americana de Europa [UNADE]. (16 de Septiembre de 2021). *Ventajas del plan de incentivos laborales*. <https://unade.edu.mx/incentivos-laborales/>
- Ventura, J., & Peña, N. (2020). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach \geq ,70. *Adicciones Revista Versión Online*, 33(4), 369-372. <http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.1576>.
- Villarreal, D., Lázaro, W., Castillo, R., Cabieses, B., Blukacz, A., Bellido, L., & Mezones, E. (2021). Relationship between Job Satisfaction, Burnout, and Depressive Symptoms in Physicians: A Crosssectional Study based on the Employment Demand Control Model. *Research Square*, 1-23. Obtenido de DOI: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-753962/v1>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
1: Política de incentivos	Sistema que permite a los trabajadores obtener beneficios en la organización, beneficios que despierten su interés en llevar a cabo sus tareas con eficiencia, sean conocidos y entendidos por los implicados, con el objetivo mejorar el rendimiento organizacional (Morales, 2020).	Medición de la política de incentivos a trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, a partir de los ítems del cuestionario, utilizando una escala ordinal de tipo Likert (1= Muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, y 5= muy de acuerdo).	1) Incentivos monetarios: Son complementarios al sueldo base, e involucran aumentos salariales, primas anuales, préstamos, bonificaciones, entre otros.	Satisfacción con el sueldo	Escala ordinal de tipo Likert (1-5)
				Incremento salarial	
				Acceso a préstamos	
				Acceso a bonos por rendimiento	
			2) Incentivos asistenciales: Brindan ayuda o soporte a los trabajadores ante necesidades imprevistas.	Acceso a bonos por festividades	
				Acceso a asistencia médica privada	
			3) Incentivos recreativos: Tiene como objetivo reducir tensiones entre miembros del equipo humano, mediante la diversión y la recreación.	Acceso a seguro contra riesgos	
				Participación en actividades recreativas	
				Oportunidad de integración familiar	
			4) Incentivos supletorios: Dan comodidades y facilidades que satisfacen necesidades y mejoran la calidad de vida del trabajador.	Oportunidad para ascender	
				Participación en la toma de decisiones.	
				Flexibilidad de horario	
			5) Incentivos de adiestramiento: Incluyen acciones para mejorar el desempeño del equipo humano mediante la formación continua.	Reconocimiento de logros	
Capacitaciones para mejorar la productividad					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
2: Satisfacción laboral	Grado de conformidad que una persona experimenta con su entorno y las condiciones laborales, estando también condicionada esta satisfacción a cómo el trabajo real responde a sus expectativas (Medina, 2018).	Medición de la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública, a partir de los ítems del cuestionario, utilizando una escala ordinal de tipo Likert (1= Muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, y 5= muy de acuerdo).	1) Variedad de competencias o destrezas: Grado en el que el trabajo realizado requiere que el empleado utilice su talento, habilidades, conocimientos y aptitudes para su cumplimiento.	Talento para realizar la tarea	Escala ordinal de tipo Likert (1-5)
				Habilidad para realizar la tarea	
				Conocimiento para realizar la tarea	
			2) Identidad de la tarea: Grado en el que el cargo requiere que el trabajador realice una obra completa e identificable.	Facilidad para identificar la tarea	
				Facilidad para completar la tarea	
			3) Significación de la tarea: Grado en el que el trabajador percibe que su labor es reconocida por otros dentro y fuera de la organización, contribuye a la organización, tiene un impacto en su vida, o en la de terceros.	Reconocimiento de la tarea en su círculo familiar	
				Reconocimiento de la tarea por parte de su jefe	
				Reconocimiento de la tarea por parte de sus compañeros.	
			4) Autonomía: Nivel de independencia, libertad y discreción que el puesto brinda al trabajador, para el desarrollo de sus tareas.	Independencia para realizar la tarea	
				Libertad para realizar la tarea	
				Calidad en la supervisión	
			5) La retroalimentación: Nivel en el que un trabajador recibe información clara y directa para llevar a cabo sus tareas.	Calidad de la información sobre la tarea	
				Calidad en la comunicación interna	
				Posibilidad para exponer sus ideas y opiniones	

Anexo 2. Formato de instrumento Política de Incentivos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA POLÍTICA DE INCENTIVOS

Estimado (a):

Le extiendo un saludo cordial, esperando que se encuentre satisfactoriamente, tanto usted como sus seres queridos. Le solicito de manera respetuosa, su colaboración llenando este cuestionario, que tiene como propósito determinar una escala valorativa de la política de incentivos aplicada a los trabajadores administrativos de esta institución pública. La información será de gran ayuda para desarrollar una tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo de Piura.

Lea detenidamente cada ítem, y responda según su criterio:

(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo.
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	---------------------

Incentivos monetarios		1	2	3	4	5
1	Está satisfecho con el sueldo que recibe por el desempeño de sus funciones en la institución.					
2	Ha recibido un incremento salarial acorde a sus expectativas.					
3	Puede acceder a un préstamo laboral cuando lo necesita.					
4	Se entregan bonos por rendimiento que fomentan sus ganas de trabajar.					
5	Accede a bonos por festividades de gran ayuda para usted.					
Incentivos asistenciales		1	2	3	4	5
6	En el trabajo, tiene acceso a asistencia médica privada acorde a sus necesidades.					
7	Por medio del trabajo, tiene acceso a seguro contra riesgos con la cobertura que necesita.					

Incentivos recreativos		1	2	3	4	5
8	Se organizan actividades recreativas en donde los trabajadores administrativos pueden participar activamente.					
9	Las actividades de recreación organizadas, brindan oportunidad para la integración familiar del trabajador administrativo.					
Incentivos supletorios		1	2	3	4	5
10	Existe oportunidad para ascender en la organización si mantiene un buen desempeño.					
11	Participa en la toma de decisiones, sintiendo que su opinión es realmente escuchada.					
12	El horario es flexible y puede ajustarlo para cumplir alguna eventualidad o compromiso.					
13	Reconocen los logros de los trabajadores administrativos en la institución, con base a méritos bien definidos.					
Incentivos de adiestramiento		1	2	3	4	5
14	Recibe capacitaciones que contribuyen verdaderamente a mejorar su productividad en el ejercicio de sus funciones.					

Anexo 3. Validación del instrumento que mide la Política de Incentivos – Técnica juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Ruben Raúl Fuentes Diaz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma
Rentería Orobio, María Magdalena
DNI- 0919210542

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLÍTICA DE INCENTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INCENTIVOS MONETARIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Está satisfecho con el sueldo que recibe por el desempeño de sus funciones en la institución.	X		X		X		
2	Ha recibido un incremento salarial acorde a sus expectativas.	X		X		X		
3	Puede acceder a un préstamo laboral cuando lo necesita.	X		X		X		
4	Se entregan bonos por rendimiento que fomentan sus ganas de trabajar.	X		X		X		
5	Accede a bonos por festividades de gran ayuda para usted.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INCENTIVOS ASISTENCIALES	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En el trabajo, tiene acceso a asistencia médica privada acorde a sus necesidades.	X		X		X		
7	Por medio del trabajo, tiene acceso a seguro contra riesgos con la cobertura que necesita.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INCENTIVOS RECREATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se organizan actividades recreativas en donde los trabajadores administrativos pueden participar activamente.	X		X		X		
9	Las actividades de recreación organizadas, brindan oportunidad para la integración familiar del trabajador administrativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: INCENTIVOS SUPLETORIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe oportunidad para ascender en la organización si mantiene un buen desempeño.	X		X		X		
11	Participa en la toma de decisiones, sintiendo que su opinión es realmente escuchada.	X		X		X		
12	El horario es flexible y puede ajustarlo para cumplir alguna eventualidad o compromiso.	X		X		X		
13	Reconocen los logros de los trabajadores administrativos en la institución, con base a méritos bien definidos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: INCENTIVOS DE ADIESTRAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Recibe capacitaciones que contribuyen verdaderamente a mejorar su productividad en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _ No hay observación, los cuestionarios pueden aplicarse, existe suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MBA: FUENTES DIAZ RUBEN RAUL DNI: 0913970976

Especialidad del validador: Master of Business Administration with concentration in global management and e-commerce

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Guayaquil, 5.de Octubre del 2022

RUBEN RAUL
FUENTES DIAZ
Digitally signed by
RUBEN RAUL FUENTES
DIAZ
Date: 2022.10.06 13:03:29
-05'00'

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Maria Eugenia Jiménez Cercado

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma
Rentería Orobio, María Magdalena
DNI- 0919210542

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLÍTICA DE INCENTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INCENTIVOS MONETARIOS							
1	Está satisfecho con el sueldo que recibe por el desempeño de sus funciones en la institución.	X		X		X		
2	Ha recibido un incremento salarial acorde a sus expectativas.	X		X		X		
3	Puede acceder a un préstamo laboral cuando lo necesita.	X		X		X		
4	Se entregan bonos por rendimiento que fomentan sus ganas de trabajar.	X		X		X		
5	Accede a bonos por festividades de gran ayuda para usted.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INCENTIVOS ASISTENCIALES							
6	En el trabajo, tiene acceso a asistencia médica privada acorde a sus necesidades.	X		X		X		
7	Por medio del trabajo, tiene acceso a seguro contra riesgos con la cobertura que necesita.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INCENTIVOS RECREATIVOS							
8	Se organizan actividades recreativas en donde los trabajadores administrativos pueden participar activamente.	X		X		X		
9	Las actividades de recreación organizadas, brindan oportunidad para la integración familiar del trabajador administrativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: INCENTIVOS SUPLETORIOS							
10	Existe oportunidad para ascender en la organización si mantiene un buen desempeño.	X		X		X		
11	Participa en la toma de decisiones, sintiendo que su opinión es realmente escuchada.	X		X		X		
12	El horario es flexible y puede ajustarlo para cumplir alguna eventualidad o compromiso.	X		X		X		
13	Reconocen los logros de los trabajadores administrativos en la institución, con base a méritos bien definidos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: INCENTIVOS DE ADIESTRAMIENTO							
14	Recibe capacitaciones que contribuyen verdaderamente a mejorar su productividad en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones, los cuestionarios pueden aplicarse, existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **JIMÉNEZ CERCADO MARÍA EUGENIA** **DNI: 0920335163**

Especialidad del validador: **Magister en Administración de Empresas mención Marketing y Recursos Humanos**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Guayaquil, 5.de Octubre del 2022

MARIA EUGENIA
JIMENEZ CERCADO

Firmado digitalmente por
MARIA EUGENIA JIMENEZ
CERCADO
Fecha: 2022.10.06 18:34:55
-05'00'

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Pedro Alfredo Huacón Cruz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma
Rentería Orobio, María Magdalena
DNI- 0919210542

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLÍTICA DE INCENTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INCENTIVOS MONETARIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Está satisfecho con el sueldo que recibe por el desempeño de sus funciones en la institución.	X		X		X		
2	Ha recibido un incremento salarial acorde a sus expectativas.	X		X		X		
3	Puede acceder a un préstamo laboral cuando lo necesita.	X		X		X		
4	Se entregan bonos por rendimiento que fomentan sus ganas de trabajar.	X		X		X		
5	Accede a bonos por festividades de gran ayuda para usted.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INCENTIVOS ASISTENCIALES	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En el trabajo, tiene acceso a asistencia médica privada acorde a sus necesidades.	X		X		X		
7	Por medio del trabajo, tiene acceso a seguro contra riesgos con la cobertura que necesita.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INCENTIVOS RECREATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se organizan actividades recreativas en donde los trabajadores administrativos pueden participar activamente.	X		X		X		
9	Las actividades de recreación organizadas, brindan oportunidad para la integración familiar del trabajador administrativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: INCENTIVOS SUPLETORIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe oportunidad para ascender en la organización si mantiene un buen desempeño.	X		X		X		
11	Participa en la toma de decisiones, sintiendo que su opinión es realmente escuchada.	X		X		X		
12	El horario es flexible y puede ajustarlo para cumplir alguna eventualidad o compromiso.	X		X		X		
13	Reconocen los logros de los trabajadores administrativos en la institución, con base a méritos bien definidos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: INCENTIVOS DE ADIESTRAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Recibe capacitaciones que contribuyen verdaderamente a mejorar su productividad en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento que mide la Política de Incentivos

Trabajadores	INCENTIVOS MONETARIOS					INCENTIVOS ASISTENCIALES		INCENTIVOS RECREATIVOS		INCENTIVOS SUPLETORIOS				INCENTIVOS DE ADIESTRAMIENTO
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	2	2	3	4	3
4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2
5	1	1	3	1	4	1	1	3	3	1	3	2	3	3
6	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1
7	4	4	4	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3
8	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
11	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
13	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
14	3	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	14

El resultado arroja que la confiabilidad es excelente (0,962).

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	37,8	166,6	0,652	0,961
P2	38,2	158,46	0,741	0,96
P3	38,07	158,78	0,769	0,959
P4	38,27	155,78	0,779	0,959
P5	38,07	156,64	0,765	0,959
P6	38,33	156,52	0,817	0,958
P7	38,6	154,83	0,847	0,957
P8	38,2	158,31	0,786	0,959
P9	38,2	158,31	0,786	0,959
P10	38,33	158,95	0,82	0,958
P11	38,13	163,7	0,82	0,959
P12	38,27	158,92	0,838	0,958
P13	38,07	159,64	0,832	0,958
P14	38,2	162,03	0,794	0,959

Anexo 5. Formato de instrumento Satisfacción Laboral

CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a):

Le extiendo un saludo cordial, esperando que se encuentre satisfactoriamente, tanto usted como sus seres queridos. Le solicito de manera respetuosa, su colaboración llenando este cuestionario, que tiene como propósito determinar una escala valorativa de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en esta institución pública. La información será de gran ayuda para desarrollar una tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo de Piura.

Lea detenidamente cada ítem, y responda según su criterio:

(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo.
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	---------------------

Variedad de competencias o destrezas		1	2	3	4	5
1	Tiene el talento suficiente para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.					
2	Tiene las habilidades que exige el desarrollo de las tareas asignadas a su cargo.					
3	Tiene el conocimiento que exige el desarrollo de las tareas asignadas a su cargo.					
Identidad de la tarea		1	2	3	4	5
4	Se le facilita identificar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.					
5	Se le facilita completar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.					
Significación de la tarea		1	2	3	4	5
6	Recibe reconocimiento de su círculo familiar, por su esfuerzo al realizar sus tareas en el trabajo.					

7	Recibe reconocimiento de su jefe, por su esfuerzo al realizar sus tareas laborales.					
8	Recibe reconocimiento de sus compañeros, por su esfuerzo al realizar las tareas laborales en el trabajo.					
Autonomía		1	2	3	4	5
9	Se siente a gusto con el grado de independencia en el ejercicio de su cargo.					
10	Goza de libertad para realizar las tareas asignadas.					
11	La supervisión ejercida en su cargo le permite identificar errores y corregirlos.					
Retroalimentación		1	2	3	4	5
12	Recibe información de calidad, que aporta satisfactoriamente al ejercicio de las tareas a su cargo					
13	La comunicación interna es de calidad, permitiendo el flujo óptimo de la información en el área administrativa.					
14	Tiene opción a exponer sus ideas y opiniones, sintiendo que es verdaderamente escuchado en la organización.					

Anexo 6. Validación del instrumento que mide la Satisfacción Laboral



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Ruben Raúl Fuentes Diaz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***"Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022"*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Rentería Orobio, María Magdalena
DNI- 0919210542

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VARIEDAD DE COMPETENCIAS O DESTREZAS							
1	Tiene el talento suficiente para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	x		x		x		
2	Tiene las habilidades que exige el desarrollo las tareas asignadas a su cargo.	x		x		x		
3	Tiene el conocimiento que exige el desarrollo las tareas asignadas a su cargo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DE LA TAREA							
4	Se le facilita identificar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.	x		x		x		
5	Se le facilita completar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Recibe reconocimiento de su círculo familiar, por su esfuerzo al realizar sus tareas en el trabajo.	x		x		x		
7	Recibe reconocimiento de su jefe, por su esfuerzo al realizar sus tareas laborales.	x		x		x		
8	Recibe reconocimiento de sus compañeros, por su esfuerzo al realizar las tareas laborales en el trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: AUTONOMÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se siente a gusto con el grado de independencia en el ejercicio de su cargo.	x		x		x		
10	Goza de libertad para realizar las tareas asignadas.	x		x		x		
11	La supervisión ejercida en su cargo le permite identificar errores y corregirlos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: RETROALIMENTACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Recibe información de calidad, que aporta satisfactoriamente al ejercicio de las tareas a su cargo	x		x		x		

13	La comunicación interna es de calidad, permitiendo el flujo óptimo de la información en el área administrativa.	x		x		x	
14	Tiene opción a exponer sus ideas y opiniones, sintiendo que es verdaderamente escuchado en la organización.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):__ No hay observación, los cuestionarios pueden aplicarse, existe suficiencia_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. MBA: FUENTES DIAZ RUBEN RAUL DNI- 0913970976

Especialidad del validador: Master of Business Administration with concentration in global management and e-commerce.

Guayaquil, 5.de Octubre del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

RUBEN RAUL Digitally signed by RUBEN
 FUENTES DIAZ RAUL FUENTES DIAZ
 Date: 2022.10.06 13:08:51
 -05'00'

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Maria Eugenia Jiménez Cercado

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma
Rentería Orobio, María Magdalena
DNI- 0919210542

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VARIEDAD DE COMPETENCIAS O DESTREZAS							
1	Tiene el talento suficiente para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	X		X		X		
2	Tiene las habilidades que exige el desarrollo las tareas asignadas a su cargo.	X		X		X		
3	Tiene el conocimiento que exige el desarrollo las tareas asignadas a su cargo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DE LA TAREA							
4	Se le facilita identificar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.	X		X		X		
5	Se le facilita completar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SIGNIFICACION DE LA TAREA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Recibe reconocimiento de su círculo familiar, por su esfuerzo al realizar sus tareas en el trabajo.	X		X		X		
7	Recibe reconocimiento de su jefe, por su esfuerzo al realizar sus tareas laborales.	X		X		X		
8	Recibe reconocimiento de sus compañeros, por su esfuerzo al realizar las tareas laborales en el trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: AUTONOMÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se siente a gusto con el grado de independencia en el ejercicio de su cargo.	X		X		X		
10	Goza de libertad para realizar las tareas asignadas.	X		X		X		
11	La supervisión ejercida en su cargo le permite identificar errores y corregirlos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: RETROALIMENTACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Recibe información de calidad, que aporta satisfactoriamente al ejercicio de las tareas a su cargo	X		X		X		

13	La comunicación interna es de calidad, permitiendo el flujo óptimo de la información en el área administrativa.	X		X		X	
14	Tiene opción a exponer sus ideas y opiniones, sintiendo que es verdaderamente escuchado en la organización.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones, los cuestionarios pueden aplicarse, existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Maria Eugenia Jiménez Cercado DNI- 0920335163

Especialidad del validador: **Magister en Administración de Empresas mención Marketing y Recursos Humanos**

Guayaquil, 5.de Octubre del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MARIA EUGENIA JIMENEZ CERCADO
 Firmado digitalmente por MARIA EUGENIA JIMENEZ CERCADO
 Fecha: 2022.10.06 18:39:00 -05'00'

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Pedro Alfredo Huacón Cruz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma
Rentería Orobio, María Magdalena
DNI- 0919210542

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VARIEDAD DE COMPETENCIAS O DESTREZAS							
1	Tiene el talento suficiente para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	X		X		X		
2	Tiene las habilidades que exige el desarrollo las tareas asignadas a su cargo.	X		X		X		
3	Tiene el conocimiento que exige el desarrollo las tareas asignadas a su cargo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DE LA TAREA							
4	Se le facilita identificar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.	X		X		X		
5	Se le facilita completar las tareas que debe realizar como parte de su cargo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Recibe reconocimiento de su círculo familiar, por su esfuerzo al realizar sus tareas en el trabajo.	X		X		X		
7	Recibe reconocimiento de su jefe, por su esfuerzo al realizar sus tareas laborales.	X		X		X		
8	Recibe reconocimiento de sus compañeros, por su esfuerzo al realizar las tareas laborales en el trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: AUTONOMÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se siente a gusto con el grado de independencia en el ejercicio de su cargo.	X		X		X		
10	Goza de libertad para realizar las tareas asignadas.	X		X		X		
11	La supervisión ejercida en su cargo le permite identificar errores y corregirlos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: RETROALIMENTACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Recibe información de calidad, que aporta satisfactoriamente al ejercicio de las tareas a su cargo	X		X		X		

13	La comunicación interna es de calidad, permitiendo el flujo óptimo de la información en el área administrativa.	X		X		X	
14	Tiene opción a exponer sus ideas y opiniones, sintiendo que es verdaderamente escuchado en la organización.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ No hay observación los cuestionarios pueden aplicarse, existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. CPA Pedro Huacón Cruz **DNI- 0918739319**

Especialidad del validador: Magister en Administración de Empresas

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Guayaquil, 5.de Octubre del 2022

PEDRO
ALFREDO
HUACON CRUZ

Firmado digitalmente
 por PEDRO ALFREDO
 HUACON CRUZ
 Fecha: 2022.10.06
 14:43:44 -05'00'

Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción Laboral

TRABAJADORES	VARIEDAD DE COMPETENCIAS O DESTREZAS			IDENTIDAD DE LA TAREA		SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA			AUTONOMÍA			RETROALIMENTACIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	3	2	2	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3
8	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	3
9	5	5	5	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3
11	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,817	14

El resultado arroja que la confiabilidad es buena (0,817).

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	54,80	24,743	,295	,815
P2	54,93	24,638	,324	,814
P3	54,87	23,695	,388	,810
P4	54,87	23,695	,510	,803
P5	54,87	23,695	,510	,803
P6	55,20	23,886	,287	,819
P7	55,47	20,981	,635	,789
P8	55,47	21,695	,417	,813
P9	54,87	22,410	,787	,787
P10	54,93	21,781	,736	,785
P11	54,87	22,410	,787	,787
P12	55,40	22,686	,499	,802
P13	55,47	23,838	,244	,825
P14	55,33	24,524	,191	,826



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Política de incentivos y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una institución pública de Guayaquil, 2022", cuyo autor es RENTERIA OROBIO MARIA MAGDALENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 10-01- 2023 07:42:17

Código documento Trilce: TRI - 0510781