



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GENERADA POR LOS
INCENTIVOS LABORALES EN LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN SARAGURO”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: GUAZHA SOLANO GISSELA TATIANA

DIRECTOR: CPA. CUADRADO SÁNCHEZ GINA PATRICIA, PhD.

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GENERADA POR LOS
INCENTIVOS LABORALES EN LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN SARAGURO”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: GISELA TATIANA GUAZHA SOLANO

DIRECTOR: CPA. CUADRADO SÁNCHEZ GINA PATRICIA, PhD.

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Análisis de la satisfacción generada por los incentivos laborales en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Saraguro

Gissela Tatiana Guazha Solano

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

CPA. Gina Cuadrado Sánchez, PhD.

15 de abril del 2024

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Gissela Tatiana Guazha Solano**, declaro bajo juramento que el artículo denominado “**Análisis de la satisfacción generada por los incentivos laborales en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Saraguro**” es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, abril de 2024



Gissela Tatiana Guazha Solano

Gissela Tatiana Guazha Solano

CERTIFICACIÓN

Yo, **Gina Cuadrado Sánchez**, certifico que el artículo titulado “**Análisis de la satisfacción generada por los incentivos laborales en las Cooperativas de Ahorro Y Crédito del cantón Saraguro**” fue desarrollado por **Gissela Tatiana Guazha Solano** ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca. Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del **Título de Licenciado/a en Administración de Empresas**.

Cuenca, abril de 2024



GINA PATRICIA
CUADRADO
SANCHEZ
Documento firmado
digitalmente

CPA. Gina Cuadrado Sánchez, PhD.

Tutora

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis padres, quienes con su sacrificio y esfuerzo han luchado por sacarme adelante y han sido mi apoyo incondicional. A mi familia por su comprensión, paciencia y motivación durante los momentos de desafío. A mis amigos, por su compañía y ánimo a lo largo del camino. Finalmente dedico este trabajo a mis compañeros que fueron parte para el desarrollo de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron a la realización de este trabajo de investigación. Primeramente, agradezco inmensamente a mi familia por ser un apoyo incondicional a lo largo de mi carrera profesional. De igual manera agradezco a mi directora de tesis por su orientación constante y apoyo a lo largo de este proceso. También, agradezco a los docentes y a las personas que de alguna manera colaboraron para la realización y culminación de este proyecto.

RESUMEN

En el éxito de cualquier organización es esencial la gestión eficaz del recurso humano. De esta manera, las organizaciones han optado por el uso de incentivos como práctica para motivar a los empleados y mejorar su satisfacción. Por tal motivo, la satisfacción laboral en las empresas es un factor crucial y es necesario entender cómo se relacionan los incentivos con la satisfacción. De esta manera, el problema central de esta investigación es comprender la satisfacción generada por los incentivos laborales en las 7 Cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el cantón Saraguro. La metodología fue de carácter descriptivo, con diseño no experimental, cuantitativo y de corte transversal, que incluye la recopilación de datos a través de encuestas a empleados de las distintas cooperativas de ahorro y crédito estudiadas, seguido de un análisis a través de la construcción de indicadores dando como resultado un índice de satisfacción laboral del 78%, con índices medio altos en aprecio por la empresa y vacaciones y, determinando índices bajos en salario y plan de pensiones o seguros externos, con lo cual podemos concluir que es necesario fortalecer éstos últimos factores.

Palabras Clave: Incentivos laborales, satisfacción laboral, índice de satisfacción

ABSTRACT

Effective human resource management is essential to the success of any organization. In this way, organizations have opted for the use of incentives as a practice to motivate employees and improve their satisfaction. Consequently, job satisfaction in companies is a crucial factor, and it is necessary to understand how incentives are related to it. In this context, this research's central problem is understanding the satisfaction generated by work incentives in the seven savings and loan unions located in the canton of Saraguro. The methodology was descriptive, with a non-experimental, quantitative, and cross-sectional design. It included the collection of data through surveys administered to employees of the different savings and loan unions studied, followed by an analysis through the construction of indicators. This resulted in a job satisfaction index of 78%, with medium-high indexes in appreciation for the company and vacations, but low indexes in salary and pension plan or external insurance. It is possible to conclude that it is necessary to strengthen these last factors.

Keywords: Work incentives, job satisfaction, satisfaction index

Introducción

En el panorama empresarial, la satisfacción laboral se ha convertido en pieza fundamental en la gestión de recursos humanos al ser un indicador que garantiza el bienestar de los colaboradores dentro de las organizaciones. El término satisfacción laboral ha ganado relevancia al darle mayor atención al recurso humano como un activo esencial en el éxito de las empresas.

Con el cambio del paradigma y la satisfacción alcanzada a partir de recompensas, se subraya la relevancia de los incentivos como herramienta motivacional y como impulsores de satisfacción laboral. Los incentivos como instrumento gerencial han demostrado aumentar la productividad y mejorar la calidad del servicio asociado a la consecución de metas empresariales (Aguar et. al.,2012).

En este contexto, se pretende entender el bienestar generado por los incentivos recibidos, reconociendo la influencia de los mismos en la percepción del trabajador, dado que existen juicios y análisis de este tema reportados desde distintos estudios. Así, el objetivo de esta investigación es la satisfacción laboral generada por los incentivos en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Saraguro.

Para establecer esta relación se realizó una encuesta con escala de Likert que recabó datos con el propósito de emplear dicha información para identificar el nivel de satisfacción frente a distintos incentivos, tanto no monetarios como monetarios con hincapié en la relación entre estos dos elementos.

Estado del arte

En los últimos años se ha venido dando notable relevancia al talento humano en las empresas, dada su importancia para el éxito de una organización y la forma en que su desempeño influye en la productividad final de las empresas. Es por ello que las empresas en la actualidad

también dirigen sus esfuerzos hacia su fuerza de trabajo buscando el bienestar laboral de los trabajadores en pro de beneficios mayores a nivel corporativo.

En estos días, la satisfacción laboral como tal no puede ser medida desde una sola perspectiva, ya que puede ser concebida de diferentes formas y bajo distintos conceptos. Se ha considerado que “está determinada en cierta medida por lo que cada trabajador tiene prefijado como sus expectativas y sus percepciones de la organización para con él lo que ejerce una fuerza directa en su motivación” (Romero y Rosado, 2019, pág. 5).

Fritzsche y Parrish (2005) expresan que la satisfacción laboral muestra el grado en que a los empleados les gusta su trabajo; para los trabajadores, ésta es un factor significativo que influye en la motivación y el desenvolvimiento dentro de la empresa y, que sobre todo tiene que ver con su estado emocional, el cómo se sienten dentro de la organización.

Castro et al. (como se citó en Sánchez y García, 2017) menciona que la satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo.

Debe señalarse que las personas por naturaleza están orientadas a satisfacer sus necesidades, como lo propone la teoría de necesidades de Maslow, centrándose en las mismas de acuerdo a un orden específico conforme a su grado de necesidad. Entonces, partiendo de las necesidades y el deseo de satisfacción, los incentivos recibidos en el trabajo pueden ser una forma de recompensa a la persona, en relación con sus esfuerzos y realización profesional, e incluso personal. Así, para Taylor (1984) el incentivo es:

El ofrecimiento de una remuneración mayor de la que se da normalmente en la industria (...) el incentivo no se limitaba al dinero y adoptaba diferentes formas: la esperanza de un ascenso, un sistema generoso de pago por pieza, primas de diverso tipo por

la rapidez y calidad del trabajo, menos horas de trabajo, mejores condiciones de trabajo que las normales, incluidas la consideración y la amistad entre los trabajadores y la gerencia. (p. 41)

Desde una perspectiva general, los incentivos son una manera de recompensar el esfuerzo de alguien. Dentro de este marco, como lo muestra la Tabla 1, existen dos tipos de incentivos: los incentivos monetarios como el salario, bonificaciones y otros beneficios económicos; y los incentivos no monetarios que implican crecimiento, desarrollo y reconocimiento.

Tabla 1

Clasificación de incentivos

INCENTIVOS LABORALES	Incentivos no monetarios	Ambiente de trabajo Reconocimiento al desempeño Autonomía para tomar decisiones Participación en toma de decisiones Oportunidad de crecimiento y desarrollo Seguridad en el empleo Vacaciones Espacios de integración y ocio	(González et al., 2020) (Manjarrez et al., 2020) (Faya et al., 2018; Alarcón et al., 2020) (Villamizar, 2017) (Pichasaca-Solano y Ordóñez- Espinoza, 2023) (Sánchez y García, 2017). (Madero, 2019) (Osorio, 2019)
	Incentivos monetarios	Salario Aguinaldo Viáticos Seguro de gastos médicos Bonificaciones Planes de pensiones o fondos futuros	(Ventura, 2015) (Alarcón et al., 2020) (Viton, 2021; Farias-Macias et al., 2021) (González et al., 2020; Huamaní, 2021) (Abrajan et al., 2009; Vicuña, 2018) (Huamaní, 2021)

Nota: Realizado de acuerdo a las fuentes citadas. **Elaborado por:** la autora.

En consonancia a lo expuesto, la satisfacción laboral puede generarse en base a los incentivos que ofrece la organización a sus colaboradores, teniendo en cuenta la aplicación de los mismos dentro de las empresas. Es por esa razón que los incentivos juegan un papel clave cuando se trata de motivar a los trabajadores, maximizando su rendimiento en equipo.

Esta estrecha relación entre satisfacción laboral e incentivos es esencial en las organizaciones dada su importancia en la motivación del recurso humano a través de beneficios que impactan en el desempeño laboral y contribuyen a un ambiente de trabajo positivo. En este sentido, varios autores han realizado estudios al respecto y ofrecen diversos resultados acerca de esta temática.

The Adecco Group (2022) en su encuesta Global Workforce of the Future 2022, recoge información de 25 países acerca de la percepción laboral. El informe menciona que las empresas deberían replantear sus estrategias de retención para evitar renunciadas. En cuanto a satisfacción laboral, la encuesta muestra un nivel satisfacción de 69% a nivel mundial, asimismo señala índices mayores en países como China, Brasil y Turquía, en comparación con Japón, Francia, Grecia e Italia. El informe también señala la irrelevancia del sueldo cuando los trabajadores no están comprometidos con la empresa yendo en la búsqueda de nuevos empleos que brinden equilibrio entre la vida laboral y personal, la autorrealización y el progreso.

En México, un estudio desarrollado por Mora y Mariscal (2019) realizado en una empresa privada expresa que la satisfacción laboral presenta disconformidades entre los trabajadores considerando como pésimas las condiciones de trabajo y condiciones de bienestar y, como regular la superación profesional afectando de manera directa a este factor.

Otro estudio expresa que, en cuanto a los incentivos monetarios, las personas dan preferencia a las recompensas económicas; y respecto a los incentivos no monetarios, valoran la solidaridad y relación con superiores y compañeros, el trabajo desafiante y retador, el alcance de la responsabilidad, la participación en la toma de decisiones, las actividades que se desempeñan en el puesto de trabajo y, finalmente, la autonomía para tomar decisiones, atribuyendo su prioridad al orden de mención anterior (Madero, 2019).

Asimismo, en Brasil, Perú y Bolivia, un estudio realizado muestra que el 75,2% estaba satisfecho laboralmente, en especial los colaboradores de Brasil (95,1%). El 20,5% se encuentra motivado y el 96,1% sostuvo que las condiciones laborales eran buenas (Isuiza et al., 2023). Del mismo modo, en Colombia, Sánchez y García (2017) evaluaron la satisfacción en relación a condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, motivación y clima organizacional, dando resultados positivos para seguridad e higiene, prestaciones y capacitaciones; mientras que para motivación, desarrollo y logros dieron resultados negativos al no considerarse factores satisfactorios mostrando inconformidad respecto a los factores analizados.

Por otro lado, Manjarrez et al. (2020), en su estudio realizado en el cantón Quevedo exponen que un 61% y 37% de los encuestados reconocen casi siempre recibir reconocimiento y oportunidades de desarrollo en el trabajo respectivamente. El 34% afirma que casi siempre se promueve la participación y el 29% dice que las condiciones de trabajo son adecuadas. Además, se expresa que la política salarial es aceptable; mientras que la estimulación moral y material requiere medidas, ya que los incentivos laborales y capacitaciones son pobres o no se consideran, llegando a plantar un estado de rechazo o poco reconocimiento en los colaboradores.

Es así que, se observa una satisfacción laboral baja y deficiente que, aunque esté relacionada con los incentivos no alcanza un nivel óptimo de cumplimiento dentro de las empresas, al no estar a la altura de las expectativas de los trabajadores. Y, como ya se ha mencionado, las personas son parte importante de las organizaciones planteándose entonces la medida en que se procura la satisfacción laboral generada por los incentivos.

Metodología

La presente investigación se lleva a cabo mediante un estudio descriptivo, con diseño no experimental, cuantitativo y de corte transversal, que incluye la recopilación de datos a través de

encuestas a empleados de las distintas cooperativas de ahorro y crédito del cantón Saraguro, seguido de un análisis estadístico para evaluar los resultados obtenidos.

Tabla 2

Población de la investigación

Cooperativa	No. de trabajadores
Cooperativa Saracoop	5
Cooperativa Cacpe	5
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	15
Cooperativa Las Lagunas	5
Cooperativa Ecosur	6
Coopac Austro	4
Cooperativa La Fortuna	2
TOTAL	42

Nota: Elaborado de acuerdo a las cooperativas presentes en el cantón Saraguro.

La población estuvo conformada por 42 colaboradores que corresponden a la totalidad de empleados pertenecientes a 7 entidades cooperativas de ahorro y crédito presentes en el cantón Saraguro, en la provincia de Loja (Ver Tabla 2).

Tabla 3

Alfa de Cronbach de las variables de estudio

Variables analizadas	Alfa de Cronbach	Interpretación
Instrumento	0,801	Buena
Satisfacción laboral	0,804	Buena
Incentivos no monetarios	0,718	Aceptable
Incentivos monetarios	0,826	Buena

Nota: Resultados en función del Alfa de Cronbach. Elaboración propia.

La encuesta se aplicó mediante un cuestionario de veintiún ítems. Dicho instrumento fue validado a través del Alfa de Cronbach, legitimando la confiabilidad de los ítems con un valor de 0,801 de fiabilidad. Además, se muestra consistencia interna en la relación entre los incentivos y la satisfacción laboral. (Ver Tabla 3)

Tabla 4*Instrumento de factores de la satisfacción laboral*

DIMENSIÓN	FACTORES	AUTOR	ID	
Satisfacción laboral	S1	Aprecio por la empresa	(Calderón, 2013)	87%
	S2	Satisfacción con los incentivos	(Cubas Rubio, 2019)	63%
	S3	Estabilidad laboral	(Sánchez y García, 2017).	81%
	S4	Cultura organizacional alineada a sus valores.	(Ancco et al., 2022)	80%
	S5	Satisfacción por el trabajo en general.	(Chiang y Krausse, 2009).	78%
Ambiente de trabajo	CO1	Herramientas y recursos	(Juárez-Adauta, 2012)	80%
	CO2	Comunicación interna	(Madero, 2019)	61%
	CO3	Equilibrio entre su vida laboral y personal	(González et al., 2020)	62%
	CO4	Integración y disfrute	(Osorio, 2019)	67%
	CO5	Vacaciones	(Madero, 2019; Sánchez, 2022)	87%
Participación y autonomía	PA1	Autonomía	(Faya et al., 2018; Alarcón et al, 2020)	68%
	PA2	Participación en la toma de decisiones	(Villamizar, 2017)	66%
	PA3	Comunicación abierta y participación activa	(Manjarrez et al., 2020)	77%
Reconocimiento y crecimiento	RC1	Reconocimiento al desempeño	(Manjarrez et al., 2020)	64%
	RC2	Capacitación y formación	(Ventura, 2015)	71%
	RC3	Promoción y crecimiento	(Pichasaca-Solano y Ordóñez-Espinoza, 2023; Sánchez y García, 2017)	67%
Remuneración y compensaciones	R1	Salario	(Ventura, 2015)	52%
	R2	Aguinaldo	(Alarcón et al., 2020)	61%
	R3	Bonificaciones	(Abrajan et al., 2009; Vicuña, 2018; Villamizar, 2017)	65%
	R4	Viáticos	(Viton, 2021; Farias-Macias et al., 2021)	77%
	R5	Plan de pensiones o seguros externo	(González et al., 2020; Huamaní, 2021)	50%

Nota: Instrumento elaborado en base a las fuentes citadas y al indicador obtenido en cada factor. Elaboración propia.

El instrumento dispuesto enmarca 21 ítems enfocados en la satisfacción laboral condicionada por los incentivos laborales, destacando en 5 dimensiones: satisfacción laboral, ambiente de trabajo, participación y autonomía, reconocimiento y crecimiento y, remuneraciones y compensaciones (Tabla 4). A los resultados obtenidos en cada factor se hizo una sumatoria total, cuyo valor fue dividido para el producto de la multiplicación entre el número de la escala de Likert (5) y el número total de encuestas (42), dando como resultado el porcentaje de ID, utilizando la siguiente fórmula propuesta por Ávila y Cuadrado (2022).

$$ID = \frac{\sum_{i=1}^n ir_i}{Mi \times n} \times 100$$

Donde:

ID = Índice de Satisfacción laboral

n = número total de indicadores

ir = puntuación del indicador

i = i-ésimo indicador del índice, con $i = 1, \dots, n$;

Mi = puntuación máxima del índice

El cuestionario sobre la satisfacción generada por los incentivos laborales se trabajó con escalas tipo Likert, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo, con un posterior análisis en el software SPSS para validación del instrumento y su posterior análisis.

Para establecer la calidad del indicador, se siguió la metodología utilizada por (Verdugo et. al 2023) como se observa en la tabla de rangos de indicadores (Tabla 5).

Tabla 5

Rangos de indicadores

Id Rangos	Indicadores
IDS < 20%	Bajo
20% < IDS < 40%	Medio bajo
40% < IDS < 60%	Medio
60% < IDS < 80%,	Medio alto
80% < IDS < 100%	Alto

Adaptado de Verdugo, G., Cuadrado, G., & Castillo, Y. (2023). Family Farming as a Contribution to Food Sovereignty, Case Guarainag Parish. Agriculture, 13(9), 1827.

Resultados

A través del análisis de los datos recopilados mediante encuestas a colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito del cantón Saraguro se muestra la información recolectada.

Tabla 6*Satisfacción laboral*

DIMENSIÓN	FACTORES	1	2	3	4	5	TOTAL	ID	
Satisfacción laboral	S1	Aprecio a la empresa	0	0	0	112	70	182	87%
	S2	Satisfacción con los incentivos	0	28	21	84	0	133	63%
	S3	Estabilidad laboral	0	0	0	156	15	171	81%
	S4	Cultura organizacional alineada a sus valores	0	0	21	108	40	169	80%
	S5	Satisfacción en general	0	0	30	104	30	164	78%
	TOTAL							78%	

Nota: Resultados e indicadores de la satisfacción laboral

Los resultados arrojan que la satisfacción laboral corresponde a un 78% ~~debido a~~ mostrando que indicadores como los incentivos (63%) y la satisfacción en general (78%) evidencian un índice medio alto; por otro lado, los indicadores se muestran altos para factores como el aprecio a la empresa, estabilidad laboral y cultura organizacional (Tabla 6).

Tabla 7*Ambiente de trabajo*

DIMENSIÓN	FACTORES	1	2	3	4	5	TOTAL	ID	
Ambiente de trabajo	CO1	Herramientas y recursos necesarios	0	14	0	84	70	168	80%
	CO2	Comunicación interna	0	40	21	32	35	128	61%
	CO3	Equilibrio entre vida laboral y personal	0	44	0	56	30	130	62%
	CO4	Integración	1	10	63	32	35	141	67%
	CO5	Vacaciones	0	0	0	112	70	182	87%
	TOTAL							71%	

Nota: Resultados e indicadores del ambiente de trabajo.

~~Analizando el ambiente de trabajo como el entorno en que se relacionan los trabajadores cabe resaltar que influye en el desempeño y motivación.~~ Dentro de la dimensión Ambiente de trabajo, en vacaciones se observa un indicador de 87%, seguido del factor herramientas y recursos necesarios con un 80%, siendo indicadores altos. En tanto, los factores integración, equilibrio entre vida laboral y personal y comunicación interna registran un nivel medio alto, mostrando a este

último con el porcentaje de indicador más bajo. En función de los factores antes mencionados, la dimensión Ambiente de trabajo tiene un indicador total de 71%. (Tabla 7).

Tabla 8

Participación y autonomía

DIMENSIÓN	FACTORES	1	2	3	4	5	TOTAL	ID	
Participación y autonomía	PA1	Autonomía	0	14	57	36	35	142	68%
	PA2	Participación en la toma de decisiones	0	0	87	52	0	139	66%
	PA3	Comunicación abierta y participación activa	0	0	42	80	40	162	77%
	TOTAL								70%

Nota: Resultados e indicadores de participación y autonomía.

La dimensión Participación y autonomía (Tabla 8) resultó con un indicador total de 70%, mostrando un rango de satisfacción medio alto entre sus factores ya que se observa mayor predominancia de este indicador en los tres factores, partiendo de la independencia de los encuestados como personas frente a su papel de subordinados, razón para que las empresas presten atención a estos indicadores.

Tabla 9

Reconocimiento y crecimiento

DIMENSIÓN	FACTORES	1	2	3	4	5	TOTAL	ID	
Reconocimiento y crecimiento	RC1	Reconocimiento al desempeño	0	26	21	88	0	135	64%
	RC2	Capacitación y formación	2	12	24	76	35	149	71%
	RC3	Promoción y crecimiento	0	12	63	36	30	141	67%
	TOTAL								67%

Nota: Resultados e indicadores de Reconocimiento y crecimiento

El reconocimiento y crecimiento (Tabla 9) saca a relucir un nivel global del 67%, dentro del cual, la capacitación y formación (71%) resulta con un indicador medio alto al igual que los demás factores analizados en esta sección. Los factores reconocimiento al desempeño y promoción y crecimiento, aunque están dentro del mismo rango, necesitan trabajarse puesto que sus indicadores exteriorizan la necesidad de asistencia en estas áreas y en la dimensión analizada en general, mencionando la necesidad del ser humano de reconocimiento y sentirse útil.

Tabla 10

Remuneración y compensaciones

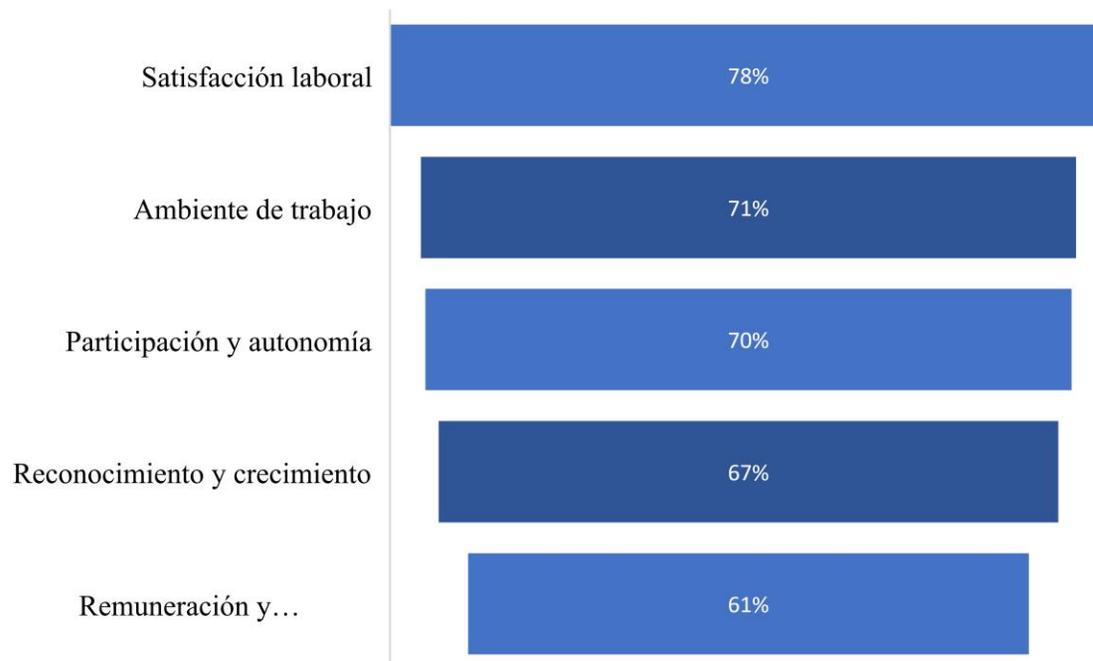
DIMENSIÓN	FACTORES	1	2	3	4	5	TOTAL	ID
Remuneración y compensaciones	R1 Salario	6	24	48	32	0	110	52%
	R2 Aguinaldo	7	0	60	56	5	128	61%
	R3 Bonificaciones	0	0	99	32	5	136	65%
	R4 Viáticos	0	0	21	140	0	161	77%
	R5 Plan de pensiones o seguros externo	0	50	36	20	0	106	50%
	TOTAL							61%

Nota: Resultados e indicadores de Remuneración y compensaciones

En el análisis de la dimensión incentivos monetarios (Tabla 10), los resultados se sitúan en un rango medio alto, con un indicador total de 61%. Factores como viáticos, bonificaciones y aguinaldo revelan un ID medio alto; mientras que los factores salario y plan de pensiones o seguros externos se ubican en un rango medio, ~~lo que poneponiendo~~ en consideración estos factores al contar con indicadores de 52% y 50% respectivamente; lo que sugiere que los encuestados tienen otras expectativas en estos aspectos.

Figura 1

Indicadores de satisfacción laboral



Nota: Cada dimensión está compuesta de la suma de los porcentajes totales de los factores.

Desde una perspectiva general, se presentan los resultados de los indicadores de cada dimensión, evidenciando el nivel de satisfacción asociado al porcentaje obtenido tal como se muestra en la Figura 1. Como se observa, cada dimensión muestra porcentajes establecidos dentro del rango de indicadores en un nivel medio alto, siendo la satisfacción laboral la dimensión de mayor valor contrario al porcentaje de remuneración y compensaciones.

Es relevante estipular que, para este estudio, se considera la relación existente entre los incentivos y la satisfacción laboral, destacando que cumple un papel significativo en la motivación de los empleados y que, tanto incentivos monetarios como no monetarios, influyen en la satisfacción final de la persona en su lugar de trabajo, explicado mediante los indicadores y dimensiones implicadas en la investigación.

Discusión

Los principales hallazgos revelan el nivel de satisfacción en cada una de las dimensiones, dentro de un rango medio alto, lo cual indica que los trabajadores están satisfechos por encima del 60%. Estos resultados encajan con el criterio de algunos autores mencionados (Chiang y Krause, 2009). La dimensión satisfacción laboral con un 78% representa un ID medio alto, coincidiendo con Isuiza et al. (2023), para quien ésta se encuentra en niveles similares, ya que los empleados están satisfechos, pero aún hay frentes a ser cubiertos.

El indicador de la dimensión ambiente de trabajo muestra un porcentaje de 71%, donde se deben trabajar los factores integración, comunicación interna (Madero, 2019) y equilibrio entre vida laboral y personal, como lo mencionan Mora y Mariscal (2019), al presentarse disconformidades considerando como pésimas las condiciones de trabajo y condiciones de bienestar.

La dimensión participación y autonomía con indicador de 70% muestra un nivel de satisfacción medio alto, llegando a coincidir con Villamizar (2017), quien expresa que los canales de comunicación son efectivos para el trato interno entre colaboradores y superiores, la participación y autonomía en tareas laborales, con cierto dejo en la aceptación de comentarios en búsqueda de equilibrio que genere confianza entre altos mandos y el personal (Manjarrez et. al 2020).

El reconocimiento y crecimiento, como dimensión, señala un ID medio alto de 67% donde la capacitación y formación (71%) resulta con un indicador medio alto ~~al igual que~~ similar a los ~~los demás~~ factores. Tal como sugiere Manjarrez et. al (2020), esta dimensión es importante para potenciar al colaborador, sin embargo, los resultados distan ya que las empresas no poseen políticas

que generan promoción a un puesto superior y en cuanto a la capacitación, ésta es pobre al no tener significancia (Ventura, 2015).

El indicador de remuneración y recompensas está ubicado en un rango medio alto con un porcentaje de 61%, mostrando que factores como viáticos, bonificaciones y aguinaldo revelan un ID medio alto; mientras que salario y plan de pensiones o seguros externos tienen un ID medio, teniendo que trabajar en estos factores (Viton, 2021). En relación a esto, Aguilar y Ortiz (2016), denotan que las remuneraciones deben ser ajustadas a la realidad y necesidades del recurso humano siendo estímulos que ayudan a mantener la satisfacción en el trabajo.

Conclusiones

Los resultados arrojan hallazgos significativos de la dinámica entre incentivos y satisfacción confirmando que la satisfacción laboral desemboca en la motivación final y compromiso que siente el trabajador por su empresa. En las dimensiones estudiadas se muestran índices de satisfacción medio altos, concluyendo que la mayoría de los encuestados están satisfechos.

La satisfacción generada por los incentivos laborales en las Cooperativas de Ahorro y Crédito es media alta, ya que muestra índices similares. El nivel de satisfacción es superior en aquellas dimensiones relacionadas con los incentivos no monetarios en comparación con los incentivos monetarios, reflejando la necesidad de ~~trabajar~~ asistencia en estos últimos.

En cuanto a remuneración y compensaciones (incentivos monetarios), siendo la dimensión con el índice menos favorecedor respecto a las demás, se debe trabajar en factores como salario y planes de pensión o seguro externos para mejorar la efectividad de los incentivos en el bienestar laboral en perspectiva a las expectativas de los empleados. Se advierte que otra de las dimensiones en que las empresas deben tomar más acción es en el reconocimiento y crecimiento del trabajador, al ser la segunda con índice más bajo luego de remuneración y compensaciones.

Por último, es conveniente acotar que estos resultados sugieren prestar mayor atención al recurso humano dentro de las empresas, así como a su motivación, subrayando la relevancia de los incentivos como herramienta de gestión del recurso humano y como potenciadores de satisfacción laboral.

Referencias

- Abrajan, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Aguiar, M., Pérez, F., y Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, III (9), 33-48. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158003.pdf>
- Ancco, V., Mamani, G., y Mamani, M. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Puriq*, 4, e190-e190. <https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>
- Alarcón, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja, L., y Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20 (04). <http://viejo.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act?ver=sindiseno>
- Ávila, Y., y Cuadrado, G. (2022). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 274-283. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1086>
- Calderón, A. (2013). *Las Compensaciones Económicas como Factor de Motivación y Productividad del Recurso Humano que labora en las Microempresas Manufactureras de Textiles del Municipio de San Pedro Sacatepequez. San Marcos [Tesis, Universidad Rafael*

Landivar, Quetzaltenango, Guatemala].

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Lopez-Ana.pdf>

Chiang, M., y Krausse, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 8(1), 23-50.

<https://doi.org/10.22320/hem.v8i1.2039>

Cubas, A. (2019). Sistema De Incentivos Y La Satisfacción Laboral Del Personal En El Área De Producción De La Empresa Vivero Bonanza, 2019.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37938>

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>

Farias-Macias, A., Macías-Moreira, M., Zambrano-Cedeño, L., y Gómez-Bravo, N. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 62.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384030>

Fritzsche, B.A. y Parrish, T.J. (2005). Teorías e investigaciones sobre la satisfacción laboral. *Asesoramiento y desarrollo profesional: poner en práctica la teoría y la investigación*, 180-202.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4IdbmX4pDpkC&oi=fnd&pg=PA180&dq=Theories++and++research++on++job++satisfaction&ots=IjxzrKoDig&sig=LZAv87wdQeF24hGmhbCSwe6UYiQ#v=onepage&q=Theories%20%20and%20%20research%20%20on%20%20job%20%20satisfaction&f=false>

Theories++and++research++on++job++satis-

faction&ots=IjxzrKoDig&sig=LZAv87wdQeF24hGmhbCSwe6UYiQ#v=onepage&q=Th

eories%20%20and%20%20research%20%20on%20%20job%20%20satis-

faction&f=false

- González, M., Michalik, V., Simionato, C., Vacas, R., y Garriga, L. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en las Pymes del Gran Mendoza* [Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas]. http://ediunc.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15744/lamotivacionyeldesempeolaboralenlapymesdelgranmendoza.pdf
- Huamaní, J. (2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de carga con base en Juliaca 2020. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia] <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9552>
- Isuiza, D., Carhuacho, I., Mejía, H., y Miranda, B. (2023). Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(1), 344-356. <https://doi.org/10.31876/rsc.v29i1.39755>
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=en.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>

- Osorio, C. (2019). Beneficios sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de una concesionaria de autos en Villahermosa, Tabasco. <https://ri.ujat.mx/jspui/handle/20.500.12107/3249>
- Pichasaca-Solano, F., y Ordoñez-Espinoza, C. (2023). Impacto de las estrategias motivacionales de la cooperativa Yuyay Ltda. Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 9(1), 904-929. <https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1106>
- Sánchez, M. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción laboral de los empleados de las tiendas departamentales Sears, Monterrey, México* [Doctoral dissertation, Universidad de Montemorelos (México)]. <https://www.proquest.com/openview/29c22949d51af8b4c5cc13bc635aa4c2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Taylor, F. Management científico, 1911, Madrid, Hyspamerica, 1984.
- The Adecco Group. (2022). *Global Workforce of the Future 2022. Descubriendo los enigmas del talento.* https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2022/10/TAG-HQ-whitepaper-09-2022-Reset-Normal-ES-2_compressed.pdf
- Ventura, M. (2015). Impacto de incentivos en el desempeño laboral en trabajadores de la empresa CONTECCON INVERSIONES E.I.R.L [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Perú]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13601/Tesis_62104.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Verdugo, G., Cuadrado, G., y Castillo, Y. (2023). Family Farming as a Contribution to Food Sovereignty, Case Guarainag Parish. *Agriculture*, 13(9), 1827.
<https://doi.org/10.3390/agriculture13091827>
- Vicuña, D. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral interna en empresas públicas: aplicación a la empresa ETAPA EP* [Tesis de licenciatura].
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15607>
- Villamizar, S. (2017). *Incentivos laborales para el incremento en la productividad de las empresas del sector de telecomunicaciones* [Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América].
<https://hdl.handle.net/20.500.11839/7054>
- Viton, N. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de neonatología. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo].
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18298>