

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Incentivos y su influencia en el desempeño laboral de la
empresa “Homet”**

Por:

Efrain Mayta Quispe

Elvis Jerson Laura Ari

Asesor:

Lic. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, diciembre de 2019

**DECLARACION JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

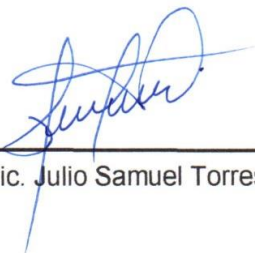
Lic. Julio Samuel Torres Miranda, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: Incentivos y su influencia en el desempeño laboral de la empresa "Homet", constituye la memoria que presentan los estudiantes Efrain Mayta Quispe, Elvis Jerson Laura Ari para aspirar al grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los 05 días del mes, diciembre de 2019.



Lic. Julio Samuel Torres Miranda

Incentivos y su influencia en el desempeño laboral de la empresa
"Homet"

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para Optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales


JURADO CALIFICADOR



Lic. Kukulí Ana Coaquira Puma
Presidente



Lic. Dante Ortiz Guillen
Secretario



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco
Vocal



Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Asesor

Juliaca, 02 de diciembre de 2019

Incentivos y su influencia en el desempeño laboral de la empresa “Homet”

Incentives for job performance in companies in the city of Juliaca in 2019

Efrain Mayta ^{a *}, Elvis Laura ^b, Julio Torres ^c

^aUniversidad Peruana Union, mayk0l.maf@gmail.com

^bUniversidad Peruana Union, elvislaura2@gmail.com

^cUniversidad Peruana Union, julio.torres@upeu.edu.com.pe

Resumen

El presente trabajo de investigación habla acerca de un tema muy importante para la empresa Homet y tuvo como objetivo mostrar los incentivos en el desempeño laboral de dicha empresa, para dicho fin se revisó extensa bibliografía respecto al tema en cuestión, como tesis, artículos de revisión y repositorios académicos de los cuales se ha identificado en la actualidad que muchas empresas no cuentan con un sistema de incentivos para sus colaboradores, por ende se cree que pueda tener relación con el desempeño, estudios demuestran que la persona es un conjunto de emociones motivo por el cual merece total atención a sus necesidades por parte de sus empleadores, es necesario mencionar que las empresas dependen de sus colaboradores y depende de ellos el éxito de las mismas. Se concluyó, que el adecuado uso de los incentivos que no necesariamente pueden ser económicos, es de vital importancia para obtener un buen desempeño, considerando que los incentivos deberían ser variados, ya que un incentivo puede generar reacción en algunos y en otros no.

Palabras clave: Incentivos; Desempeño laboral; Empresas; Colaboradores.

Abstract

The present research work was a bibliographic review about a very important topic for companies in Juliaca and aimed to show incentives in labor performance in Juliaca companies, for this purpose an extensive bibliography was reviewed regarding the subject in question, such as thesis, review articles and academic repositories of which it has been currently identified that many companies do not have an incentive system for their employees, therefore it is believed that it may be related to performance, studies show that the person is a set of emotions reason why deserve full attention to their needs by their employers, it is necessary to mention that companies depend on their employees and their success depends on them. It was concluded that the proper use of incentives that may not necessarily be economical is of vital importance to obtain a good performance, considering that the incentives should be varied, since an incentive can generate reaction in some and not in others.

Keywords: Incentives, work performance, companies, collaborators.

1. Introducción

El presente trabajo de investigación concibe el tema incentivo y su incidencia en el desempeño laboral como fenómenos que intervienen en la conducta individual y grupal, ya sean procesos organizacionales y comportamientos, establecen su relación y al final se debe buscar determinar la incidencia de los programas de incentivos en el desempeño laboral.

En la actualidad las empresas buscan mejorar el desempeño laboral de los empleados con el fin de mejorar la productividad de ellos mismos y por tanto obtener beneficios que sean satisfactorias para ambas partes, tanto las empresas como el empleado.

Lo que se pretende con este artículo de revisión, es abordar el tema de la importancia sobre los incentivos que se manejan, la repercusión que este tiene en la motivación de los trabajadores y su efectividad. Para lograr esto se consultaron tantas tesis, artículo de revisión, revistas, repositorios académicos.

Como lo aseguran Werther & Davis (2000) la compensación adecuada de las personas que obtienen resultados es de uno de los temas con mas interés en el campo de la compensación y es por esto mismo que Chiavenato (2002) habla del sistema de recompensas que se hay en las empresas.

Morales & Velandia (1999) de esta misma manera a lo primero que se refiere es que las personas desempeñan sus actividades para obtener mayores recompensas o beneficios y el segundo que habla sobre las recompensas obtenidas y como actuan de esfuerzo para mejorar cada vez mas su desempeño.

Es por ello, que en la actualidad el principal reto que enfrentan las organizaciones es el mejoramiento continuo del personal que lo compone, la administración de los recursos humanos debe tener un manejo eficiente e innovador, en la actualidad es muy común oír decir en las empresas: "hay que motivar a nuestro personal para que trabajen más y produzcan mejor".

2. Desarrollo

Para la localización de las revisiones bibliográficas se utilizaron varias fuentes documentales. Se realizó una búsqueda bibliográfica en noviembre del 2019 en Alicia-concytec, ebsco, revisión sistemática y revisiones científicas, tesis, también se realizó una búsqueda en internet en el buscador "google académico".

2.1. Los incentivos

Es todo aquello que estimula o induce a los trabajadores a tener una conducta de conseguir objetivos de más calidad, cantidad, menos costo y mayor satisfacción.

Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos, teniendo a cambio una ganancia extra o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible.

2.2. Origen de los incentivos

El origen de los incentivos se da en la administración científica al proporcionar objetivos del desempeño mediante los cuales la productividad del trabajador sea cuantificada (Sherman & Chrudden, 1999).

Su antigüedad tiene comienzo en la cultura egipcia y judía, antes de Cristo en las cuales los motivos de las tareas eran los premios o gratificaciones que podían ser desde religiosas hasta monetarias, generando en los pobladores una competencia por realizar pastoreo, prédica, tejido y arado para la monarquía. Los avances tecnológicos, así como la división del trabajo generó nuevos elementos para los incentivos como: sociales, culturales y estatus.

2.3. Objetivo de los incentivos

El objetivo de los incentivos es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mejor en actividades realizadas por ellos, quizá, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con sistemas de compensación, tales como el pago por horas, por antigüedad o ambos (Sherman, Bohlander & Snell, 2001)

- Motivar al empleado a tener un mejor desempeño laboral
- Retener al personal eficiente, ofreciendo un buen panorama laboral

2.4. Ventajas de los programas de incentivos

Sherman (2001) menciona algunas ventajas de los programas de incentivos las cuales son:

- El incentivo se enfoca en esfuerzos de los colaboradores en metas específicas de desempeño. Proporcionan una motivación que produce importantes beneficios para el empleado y la organización.
- La compensación de incentivos se relaciona directamente con el desempeño en operaciones. Si se cumplen los objetivos de operación (cantidad, calidad o ambas), se pagan los incentivos.
- Los incentivos motivan trabajo en equipo cuando los pagos a las personas se basan en los resultados de equipo.
- Permite orientar el actuar de los trabajadores en el logro de objetivos específicos mediante el establecimiento de incentivos.

2.5. Desventaja de programas de incentivos

El hecho de que los individuos no pueden lograr alcanzar la satisfacción de sus necesidades puede provocar que se vean impedidas a la hora de alcanzar una meta o un incentivo en particular, lanzándonos como resultado la inconformidad y esta puede interferir en el buen desempeño de sus actividades laborales dentro de la empresa.

Se mencionan las desventajas:

- **Frustración:** Es la presencia de un no puede del empleado, en el logro de los objetivos la cual crea una situación frustrante y la tensión de dicho individuo se hace persistente
- **Conflicto:** Implica una elección en donde las necesidades u objetivos son incompatibles.

2.6. Tipos de incentivos

Los incentivos se clasifican según estos dos autores: Sherman & Chruden (1999), Werther & Davis (1995) entre otros, como: incentivos cuantitativos y cualitativos.

2.6.1. Incentivos cuantitativos

Dentro de los incentivos cuantitativos encontramos diversidad de programas que se aplican en empresas para recompensar a sus trabajadores a continuación, mencionamos la más conocida:

2.6.1.1. Incentivos Económicos

Es todo pago que realiza la empresa a sus trabajadores pueden ser aumentos de sueldo, bonos, primas anuales, bonificaciones, comisiones, complementos de sueldo.

La razón por la que ofrecen los incentivos cuantitativos es porque este metodo maneja los niveles de mas produccion y calidad.

Werther & Davis (1995) aclaran que los empleados, trabajan bajo un sistema de incentivos cuantitativos nos dice que su desempeño determina el Fuente de ingreso que obtiene, uno de los objetivos de este tipo de incentivos consiste en que permite el mejor desempeño de manera regular; por otra parte, comenta que “La organización se beneficia, porque esta compensación se otorga en una relación directa con la produccion y no a través del método indirecto del número de horas que se haya trabajado.

Sherman & Chruden (1999) aclaran que no puede suponerse que en un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo. Sin embargo, los sistemas de incentivos cuantitativos que se relaciona de modo directo los salarios con la producción son especialmente efectivos para estimular a esta si se formulan estándares adecuados y el sistema es administrado con eficacia.

Las empresas siempre deben ofrecer estos tipos de incentivos y al mismo tiempo ofrecer incentivos no monetarios, aunque estos no sean importantes ayudan al desarrollo del trabajador para obtener mayor productividad, aunque el incentivo en forma monetaria es más importante para ellos mismos. Sin embargo, es importante que las empresas combinen los incentivos cuantitativos y los cualitativos para obtener seguridad y mejorar la cuestion laboral (Gómez, Balkin & Cardy, 2001).

2.6.2. Incentivos cualitativos

Este tipo de incentivos, son aquellos que la empresa realiza para asi poder reconocer el trabajo y el esfuerzo de cada trabajador. Como el nombre lo indica, no otorgan algo economico, sino que muchas veces

son recompensadas por méritos, placas conmemorativas, diplomas y algunas veces vacaciones (Werther & Davis, 1995).

Werther & Davis, (1995) señalan que “entre otros incentivos cualitativos se cuenta también el incremento del nivel de responsabilidad, la autonomía y varias mejoras más en la calidad de la vida laboral del colaborador”

Estos tipos de incentivos muy son necesarios en las empresas, ya que evitan que la rotación del personal, dando como resultado una empresa con una mejor estabilidad laboral y esto haga que los empleados trabajen en un ambiente laboral más agradable.

Dentro de los incentivos cualitativos encontramos diferentes programas que se aplican en las empresas para recompensar a sus trabajadores, a continuación se mencionan las más conocidas:

2.6.2.1. *Incentivos Recreativos*

La recreación es una necesidad indispensable para poder convivir socialmente. El desarrollo y aplicación como metodología o como complemento en la realización de cada tipo de actividad humana, permite constituir cada uno de ellos en un sector donde se admite el desarrollo de actividades dirigidas al esparcimiento y al ejercicio de disciplinas lúdicas, artísticas o deportivas, que tienen como fin la salud física y mental, en donde se requiere infraestructura destinada a concentraciones de público. El éxito del desempeño laboral depende de las actividades recreativas como una implementación en el crecimiento empresarial. Además, la recreación es una necesidad indispensable para poder convivir socialmente. Buscar brindar condiciones de descanso, diversión, recreación e higiene mental, al trabajador, y en muchos casos a su grupo familiar.

2.6.2.2. *Incentivos educativos*

La empresa brinda la oportunidad al trabajador de estudiar o capacitarse para ser más eficiente en las funciones que desempeña. La capacitación es un proceso educacional de carácter importante aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes a las aportaciones de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Los principales objetivos de la capacitación y desarrollo humano son, preparar a los colaboradores para la buena ejecución en diversas tareas y responsabilidades de la organización. Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal, no solo en sus cargos actuales, sino también para en otras funciones para las cuales el colaborador puede ser considerado. Cambiar la actitud de los colaboradores, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más bueno y armoniosos entre los colaboradores, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

2.6.2.3. *Incentivos sociales*

Son incentivos que premian el esfuerzo del trabajador, su dedicación entre otros factores. De manera que éstos consisten en incentivos para estimular ciertos tipos de comportamiento. El reconocimiento también le indica cuando hubo mejoras en su desempeño o cuando necesita mejorar. Cuando recibe

reconocimiento sus esfuerzos pueden aumentar, así como su satisfacción en el trabajo (Bohlander & Snell, 2008).

Muchas empresas recompensan especialmente las realizaciones, una de las recompensas más frecuentes en las mayorías de las organizaciones es la del “Empleado del mes”. Este tipo de reconocimiento puede basarse en diversos criterios, formales o informales, puede otorgarse tanto por realizaciones excelemntes como por muchas actividades dignas de elogiar. El premio se hace más importante, si en la selección de candidatos de empleados intervienen los compañeros de trabajo. Para que el personal sea productivo y se sienta satisfecho y motivado el desempeño eficiente debe ser altamente valorado y recompensado.

2.6.2.4. Incentivos laborales

Es todo incentivo relacionado solo al aspecto laboral y su mejor desempeño. El ser promovido a una mejor área de trabajo, implica una mayor motivación y cargo, por ende en muchas ocasiones un mayor desempeño de las funciones de cada trabajador.

La posibilidad suele ser un incentivo básico para obtener un buen desempeño general laboral, y los ascensos más significativos de reconocer un buen desempeño. Los ascensos justos y directos pueden ocasionar una serie de problemas. Un problema fundamental es que con frecuencia los miembros de la organización se sientan resentidos, que pueden afectar su estado de ánimo y productividad.

2.7 Desempeño laboral

Chiavenato (2011) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son cumplidos en sus logros de objetivos en la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que cuenta una empresa.

Bittel (2000) plantea que el desempeño lo influencia en gran parte las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia sus logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que esto lleva a las acciones del trabajador.

Ghiselli, (1998) señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

La importancia de este enfoque esta en los hechos que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en cumplimiento a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías acerca del desempeño laboral, las formas y de como esto produce de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos, estas teorías son las siguientes:

2.7.1. Factores del desempeño laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una mayor atención hacia los clientes deben considerar aquellos factores que se encuentren de manera directa en el desempeño de los trabajadores, los cuales se

consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

2.7.1.1. Trabajo en equipo

Es importante tener en cuenta que la labor realizada por los colaboradores puede ser mejor si tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda ver su calidad

2.7.1.2. Satisfacción del trabajo

Es un conjunto de sentimientos ya sean favorables o desfavorables con que los empleados perciben su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, la cual se basa con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el equipo laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

2.7.1.3. Capacitación del trabajador

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su puesto laboral lo más eficientemente posible. El objetivo de esta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

2.7.1.4. Autoestima

Es un sistema de necesidades de uno mismo, manifestando la necesidad para lograr una nueva situación en la organización, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

2.7.2. Evaluación del desempeño laboral

Según Werthe, Davis & Guzmán (2014) definen que la evaluación de desempeño, como el proceso más importante por el cual se mide el rendimiento laboral del empleado. De otra manera se mide su apoyo total a la organización, factor que en última instancia, determina su permanencia en la empresa.

La mayoría de los empleados procura desarrollar sus actividades y el cumplimiento de las metas asignadas, mientras que los administradores tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser estimulado.

Louffat (2012) asegura que la evaluación del desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales. Se trata de evaluar al funcionario en las dimensiones

de conocimientos, habilidades y actitudes, así como en los resultados o criterios de productividad obtenidos en sus trabajos.

2.7.3. *Objetivos de la evaluación del desempeño laboral*

Werther (2008) Los objetivos de evaluación del desempeño laboral son:

- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización.
- Detección del grado de ajuste persona-puesto.
- Evaluación global del potencial humano.
- Evaluar el rendimiento y comportamiento de los colaboradores.
- Establecimiento de sistemas de comunicación dentro de una empresa.
- Establecimiento de políticas de promociones adecuadas.
- Aplicación de sistemas justos y equitativos basados en rendimientos individuales.
- Conseguir unas relaciones exitosa entre jefe y subordinado, basadas en la confianza de los dos.

2.7.4 *Ventajas de la evaluación de desempeño*

Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.

- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño pobre puede indicar la necesidad de volver a necesitar de capacitación.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre las posibilidades profesionales específicas.
- Poca información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puestos, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto de sistemas de información del departamento de personal.

3. Conclusiones

Se concluye con que los incentivos es un tema esencial para un buen desempeño laboral que se debería de tomar en cuenta en casi todas las empresas según su rubro, tamaño entre otros aspectos; puesto que según estudios realizados se ha podido identificar que un personal con un incentivo adecuado es aquel que mayor beneficio y producción desarrolla en la empresa.

El objetivo de los incentivos a los trabajadores es para que ellos obtengan un mejor desempeño en sus actividades en la empresa.

4. Referencias

Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. México D.F., México: Continental.

Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F., México: Cengage Learning.

- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. México D.F., México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). Bogotá-Colombia: McGraw.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Octava ed.). México D.F., México: McGrill-Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gómez, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Miami, Estados Unidos: Pearson Educación.
- García Olivares, A. (2009). *Implementación de un sistema de compensación como medio de motivación para alcanzar mayores niveles de ventas en el personal de la empresa Distribuidora Universal SAC*. Trujillo.
- GestioPolis. (2006). *En el artículo importancia de los programas de incentivos para las organizaciones publicas y privadas*, disponible en internet.
- Manuel Fernández-Ríos, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid
- Quero Romero, Y. M., Mendoza Monzan, F. M., & Torres Hernández, Y. d. (2014). *EFFECTIVE COMMUNICATION AND LABOR PERFORMANCE IN BASIC EDUCATION*. Redalyc.
- Robbins,S.P. (1994). *Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice Hall Hispoamericana.
- Rivera, J. E. (Julio de 2004). *Experiencias Sobre Sistemas de Incentivos a la Comunidad de Investigadores para favorecer la innovación tecnológica*
- Sherman, A., Bohlander, G., & Snell, S. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (12a. ed.). Estados Unidos: Thomson Learning.
- Sherman, J., & Chruden, H. (1999). *Administración de Personal* (12a. ed.). México: Compañía Editorial Continental.
- Sherman, J., & Chudren, H. (2005). *Administración de Personal* (27ava. ed.). México D.F., México: CECSA.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima, Perú.
- Vera, B. J. (s.f.). *Uso eficaz del tiempo: Trabajar más horas o más deprisa no es la solución*.
- Werther, J. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (6ta ed.). Bogotá, Colombia: McGrawHill.
- Werther, J., & Davis, K. (1995). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (4ª ed.). Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Werther, W. B., Davis, K., & Guzmán, M. P. (2014). *Administración de Recursos - Gestión del Capital Humano* (Sétima ed.). México D.F. México: McGraw-Hill Interamericana.