



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**IMPACTO DE LOS INCENTIVOS ECONOMICOS EN  
EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA  
ALCADIA DEL MUNICIPIO SAN DIEGO, ESTADO  
CARABOBO.**

**Autoras:** María Fernández

Vaneska Celis

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**IMPACTO DE LOS INCENTIVOS ECONOMICOS EN EL RENDIMIENTO  
DEL PERSONAL DE LA ALCADIA DEL MUNICIPIO SAN DIEGO,  
ESTADO CARABOBO.**

Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciada en Relaciones Industriales

**Autoras:** María Fernández

C.I. 26.719.927

Celis Vaneska

C.I. 21.337.297

**Tutora:** Lcda. Ada Colmenarez

San Diego, octubre de 2019



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

San Diego, Octubre del 2019.

**ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, **ADA COMENAREZ DE LAGOS** , portador(a) de la cédula de identidad N°**12.315.127** , en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por (la) ciudadano(as) **María Fernández y Vaneska Celis** portador(as) de la cédula de identidad N° **26.719.927** y N° **21.337.297** titulado; “**IMPACTO DE LOS INCENTIVOS ECONOMICOS EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA ALCADIA DEL MUNICIPIO SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO.**”; presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales , considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los quince días del mes de Octubre del dos mil diecinueve.

**(Firma)**

**Lcda. Ada Colmenarez de Lagos**

**C.I.V: 12.315.127**

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	<b>Pp.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	viii
	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	3
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.2. Formulación del Problema.	5
1.3. Objetivos de la Investigación.	6
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.	6
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	8
2.1. Antecedentes de la Investigación.	8
2.2. Bases Teóricas.	12
2.3. Bases Legales	14
2.4 Definición de Términos	17
.	
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b>	20
3.1. Naturaleza de la Investigación	20
3.2. Tipo y Diseño	20
3.3 Poblacion y Muestra	21
3.4. Técnicas e Instrumentos	22
3.5. Análisis de los datos	24
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b>	25
4.1. Resultados de la técnica de la entrevista	25
4.2. Resultados del cuestionario	27
4.3. Análisis General de los Resultados	35
<b>CAPITULO</b>	
<b>V ANALISIS DEL IMPACTO DE LOS INCENTIVO</b>	36
<b>ECONOMICOS EN EL RENDIMIENTO LABORAL</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	40
<b>REFERENCIAS</b>	41

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADROS</b>	<b>pp.</b>
1. Población	21
2. Responsabilidades que tiene el cargo	27
3. Políticas salariales	28
4. Retribución Económica	29
5. Incentivos Económicos	30
6. Satisfecho	31
7. Rendimiento en el trabajo	32
8. Actitud Positiva	33
9. Los incentivos económicos que perciben	34
10. Cuadro Demostrativo Incentivos económicos vs Rendimiento	38

## INDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICOS</b>	<b>pp.</b>
1. Compensación Laboral	27
2. Está de acuerdo con las políticas salariales	28
3. La organización ha dado algún otro tipo de retribución económica	29
4. Los incentivos económicos le incentivan	30
5. Se siente satisfecho con los incentivos económicos	31
6. Su rendimiento en el trabajo viene influenciado por la situación país	32
7. Actitud positiva frente a los cambios generados	33
8. Los incentivos económicos que perciben repercuten en su rendimiento	34

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURAS</b>	<b>pp.</b>
1. Compensaciones Organizacionales	13



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**IMPACTO DE LOS INCENTIVOS ECONOMICOS EN EL  
RENDIMIENTO DEL PERSONAL DELA ALCADIA DEL MUNICIPIO SAN  
DIEGO, ESTADO CARABOBO.**

San Diego, Octubre Del 2019.

**Autoras:** María Fernández  
Celis Vaneska

**Tutora:** Lcda. Ada Colmenarez

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar el impacto de los incentivos económicos en el rendimiento del personal de la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo; debido a la situación en la que se encuentra el país a nivel económico, se evidencia, que los ingresos mensuales que percibe el venezolano por concepto de sueldos y salarios se encuentran muy por debajo de la inflación que existe. El enfoque de la investigación fue cuantitativo debido a que se efectuó bajo el paradigma de la modernidad, considerando que se buscará analizar de forma descriptiva cuales son los incentivos económicos que son otorgados al personal que labora en la Alcaldía de San Diego en el Municipio San Diego, Estado Carabobo. La naturaleza de la investigación, fue descriptivo de campo bajo el análisis descriptivo Correlacional. Como técnicas e instrumentos se emplearon la entrevista y una encuesta bajo la modalidad de un cuestionario. La población estuvo conformado por trescientos cincuenta y siete (357) personas que laboran en la institución, sin embargo, se consideró una muestra no probabilística definida de veinte y dos (22) empleados que laboran la dirección de Recursos Humanos. Para concluir, se tiene que los incentivos económicos deben ser aplicados de manera que den buenos resultados basados en las necesidades de los trabajadores pero deben ser ajustados a la realidad y a sus expectativas. Por lo tanto, para que exista satisfacción laboral en la institución, es primordial que el empleado se sienta valorado pero sobre todo compensado y retribuido, es necesario que perciba la responsabilidad social que tiene la alcaldía con cada uno de los miembros que integra el equipo de trabajo.

**Descriptor:** Incentivos Laborales, Incentivos Económicos, Rendimiento Laboral, Productividad, Satisfacción e Insatisfacción laboral.

## **DEDICATORIA**

Principalmente le dedico este trabajo de grado a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado a este momento tan importante en mi formación, y ser mi guía estando presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dando fuerzas para continuar con mis metas trazadas.

A mis Padres por creer en mí y brindarme su apoyo incondicional y sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por el amor q me brindan, ha sido un orgullo y un privilegio para mí tenerlos como padres, son los mejores.

A mi Hermano por impulsarme a tomar la mejor decisión, por creer, confiar, por ser y estar, por nunca dejarme sola y siempre apoyarme, por ser una persona incondicional, por que cuando yo misma no creía en mí tu si, agradezco a la vida por permitirme tener un extraordinario hermano infinitas gracias cari.

Celis Vaneska

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, por ser los pilares más importantes, gracias por inculcar en mi el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermano por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso y la vida, por estar conmigo en todo momento, gracias. A toda mi familia porque con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mi una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos y mi novio, por apoyarme cuando más los necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias.

Fernández Maria

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por ser mi guía, brindándome salud, fortaleza y capacidad y acompañarme en el transcurso de mi vida, permitiéndome culminar con éxito esta meta.

A mis Padres, Ofelia Padilla y Pedro Celis que me han ayudado y apoyado en todo, por impulsar mis sueños y darme el mejor ejemplo, por el esfuerzo, dedicación, paciencia y por todo lo que me han dado a lo largo de mi vida, no tengo palabras para expresar mi amor y gratitud por ustedes.

A mi Hermano Pedro mi agradecimiento infinito, quien ha sabido apoyarme en todo momento con tu inalcanzable ayuda, gracias por ser incondicional, confiar y creer en mi expectativa dándome la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad, a ti cari hermano mío mi agradecimiento siempre será de por vida, estas líneas se quedan pequeñas para expresar todo el agradecimiento que tengo para contigo, agradezco a Dios por haberme premiado con un hermano como tú.

A mis amigos los que me demostraron que si existe la amistad verdadera a ustedes gracias, gracias por cada palabra y consejo cuando tuve que tomar la decisión de agarrar un nuevo camino para formarme como profesional, para siempre ocuparan un lugar muy importante en mi vida.

Y por ultimo y no menos importante a mi numerosa gran familia, también son parte de este logro, gracias.

Celis Vaneska

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo. En especial a mi Madre Adriana y mi Padre Wilfredo que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria, de igual manera a mi hermano, que junto a ellos, me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible. Muchas gracias, los amo tanto. A mi novio por su apoyo y paciencia en esta investigación.

A mis amigos, Con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas. Aquellos amigos del colegio, que se convierten en amigos de vida y aquellos que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y diversión. Y a mi compañera de tesis, Vaneska por su confianza y amistad.

Agradezco a todos los profesores de la carrera de Relaciones industriales de la facultad de ciencias sociales de la Universidad José Antonio Páez, en especial a mi tutora de tesis, la Licenciada Ada Colmenarez por guiar esta investigación y formar parte de otro objetivo alcanzado, gracias por la paciencia y orientación en el desarrollo de esta investigación.

Fernández Maria

## INTRODUCCION

Las organizaciones hoy en día apuestan a una dirección de recursos humanos más flexible por lo que proveer, desarrollar, mantener el talento humano es una prioridad y una de las mejores formas es utilizar los incentivos económicos que permitan estimular a los trabajadores para lograr que todas las áreas trabajen en conjunto a fin de alcanzar una meta y un nivel de eficiencia laboral, es decir todos son recompensados por realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente. Debido, a que los incentivos son en esencia alicientes o instrumentos para impulsar acciones que posibiliten un cambio cualitativo al interior de las organizaciones, empresas e instituciones; son instrumentos de motivación para llevar a cabo una acción sea individual o colectiva.

Cabe señalar, que el talento humano es la fuente de conocimiento más valiosa social e institucionalmente, capaz de generar riqueza intelectual que con la integración de ciertos recursos disponibles puede conducir al logro de los objetivos organizacionales y beneficios personales, profesionales entre otros. Para ello, se requiere ofrecer a estos una máxima recompensa. Esta investigación se estructuró bajo el siguiente esquema de trabajo:

**Capítulo I:** El problema donde se incluye planteamiento del problema, formulación del mismo, también su objetivo general y específicos con su respectiva justificación.

**Capítulo II:** El Marco teórico, en el cual se destacan antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y la definición de términos básicos.

**Capítulo III:** El Marco metodológico que presenta el tipo de investigación, el diseño y las fases metodológicas.

**Capítulo IV:** Resultados de la Investigación, donde se encuentran tabulados y graficados los datos obtenidos mediante las técnicas e instrumentos que permitieron obtener la información.

**Capítulo V:** Acá se presenta el análisis del impacto de los incentivos económicos mediante una explicación de su efecto sobre el rendimiento del personal. Luego se encuentran las recomendaciones. Para finalizar se presentan las referencias bibliográficas.

## **CAPÍTULO I EL**

### **PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

Actualmente, toda organización que sea exitosa no sólo requiere un conjunto de trabajadores que tengan objetivos comunes, sino que es indispensable que estos se sientan satisfechos con la organización y para ello deben estar motivados a través de incentivos económicos, donde los ingresos obtenidos puedan cubrir necesidades básicas y tener a su vez un ambiente que contribuya a que se sientan a gusto con la empresa. En relación con esto Davis y Newstrom (2006:65), señalan que: “los empleados quieren sistemas de pago y políticas de ascenso que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas”.

De manera, que el desarrollo sustentable de cualquier organización o institución además de depender de la reducción de costos operativos, tiene que ver con el manejo de los recursos técnicos, financieros y tecnológicos, al mismo tiempo que con estrategias gerenciales relacionadas con el capital humano, donde se sientan satisfechos por medio de recompensas que estimulen su participación dentro del equipo de trabajo donde laboran. De allí, que Chiavenato (2010:117), afirma que los incentivos: “son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo y otros), a cambio de las contribuciones”.

Asimismo, los incentivos económicos tienen como objetivo fundamental premiar y reforzar una conducta positiva que satisfaga las necesidades, económicas y sociales de cualquier trabajador, para que se sienta identificado con la organización. Asimismo, Sherman, Bohlander y Snell (2001:35) indican que: “El incentivo salarial

es la compensación económica que la empresa entrega al trabajador, de forma complementaria a su sueldo”. En este sentido, los incentivos no monetarios están ganando cada vez más terreno y son muy valorados por los empleados. No obstante, los incentivos salariales siguen siendo un gran recurso para motivar a los trabajadores de muchas empresas. Los motivos por los que los gerentes de las organizaciones deben incentivar a sus empleados.

Ahora bien, hoy en día para una empresa u organización desembolsar grandes cantidades de dinero, en bonos, para motivar a sus trabajadores, podría significar una amenaza a la estabilidad de la misma. En algunas situaciones no es posible darles a los trabajadores incentivos del mismo valor monetario, lo que provoca desmotivación y mal clima laboral entre los trabajadores, y esto afecta el desempeño para la productividad en el lugar de trabajo, tal es el caso de algunas instituciones públicas en Venezuela.

Por su parte, el modo de administrar el personal en las empresas también está cambiando en permanente evolución a través del tiempo. Es así, que la forma “administrativa” de percibir la función de los recursos humanos ha evolucionado a una visión mucho más proactiva de la misma, enfocando la gestión de los recursos humanos al logro de la misión y visión de la empresa. Motowidlo (2003), autor representativo en el entorno empresarial, define lo siguiente:

Al rendimiento laboral como la totalidad que espera la empresa con respecto al accionar que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, será positivo o negativo, dependiendo si el empleado presenta un rendimiento bueno o malo y supone el aporte que ese colaborador brinda a la consecución de la eficacia de la empresa. (p.325).

De modo, para que exista satisfacción laboral en las instituciones públicas, es primordial que el trabajador se sienta valorado pero sobre todo compensado y retribuido, es necesario que perciba la responsabilidad social que tiene la institución

con cada uno de los miembros que integra el equipo de trabajo. De acuerdo, a Brito (2006:68) donde indica que: “la satisfacción el empleado la encuentra a través de las condiciones de trabajo y las condiciones ambientales, también a través del clima laboral”.

Esto quiere decir, que el salario es un derecho que está tipificado en la ley del trabajo, por lo que hay que considerar otros tipo de incentivos que hagan sentir valorados y apreciados, generando un clima de respeto y confianza que estimule a los trabajadores a realizar sus funciones de forma más amena. En ese contexto, es pertinente mencionar, el caso de la Alcaldía del Municipio San Diego debido a la situación en la que se encuentra el país a nivel económico, se evidencia, que los ingresos mensuales que percibe el venezolano por concepto de sueldos y salarios se encuentran muy por debajo de la inflación que existe. Por lo tanto, satisfacer sus necesidades básicas se ha convertido en un fin inalcanzable. Ahora bien, en esta institución el alcalde, ha tomado la decisión de otorgar bonos al personal que labora allí; con la finalidad de mejorar sus ingresos y motivando a los trabajadores para un mejor desarrollo de sus funciones.

Sin embargo, se evidencian algunos síntomas de descontento e insatisfacción por parte del personal de distintos áreas o departamentos de la institución que trae como consecuencia mala organización del personal al momento de dirigir las actividades laborales provocando conflicto en el ambiente de trabajo y bajo rendimiento de productividad. Todo lo antes nombrado, ha conducido a estudiar las políticas que tiene la institución desde el punto de vista laboral, abordando como eje central de la investigación los incentivos económicos otorgados por la entidad de trabajo y cómo estos pudieran estar afectando a los miembros que la integran.

### **1.1 Formulación del Problema**

¿Se podría mejorar el rendimiento del personal de la Alcaldía del Municipio San Diego a través de incentivos económicos?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar el impacto de los incentivos económicos en el rendimiento del personal de la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Ø Diagnosticar como son los tipos de incentivos económicos que ofrece la Alcaldía del Municipio San Diego al personal.
- Ø Identificar las características del rendimiento del personal de la Alcaldía del Municipio San Diego
- Ø Establecer otros posibles incentivos que permitan mejorar el rendimiento del personal de la Alcaldía del Municipio San Diego.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

La relación laboral es uno de los factores que define el carácter de una empresa ya que el bienestar de los trabajadores, su compromiso y nivel de rendimiento están en relación directa con el éxito empresarial. Por ello, las organizaciones deben estar conscientes del beneficio que aportan los incentivos, debido a que permiten captar a los mejores candidatos existentes en el mercado, retener al personal valioso en la organización y en consecuencia la entidad de trabajo es más competitiva en los mercados internos y externos. Gracias a los incentivos laborales económicos y sociales los trabajadores ejecutan su labor considerando ciertas expectativas, a su vez están dispuestos a realizar funciones de forma efectiva para así alcanzar las metas de la organización, ya que su trabajo les brinda la posibilidad de obtener beneficios que contribuyen con su desarrollo profesional y personal, ya que ven compensados su esfuerzo y dedicación.

Por su parte, las razones por las cuáles se realiza la investigación, es que se quiere conocer de manera precisa, a través de un proceso de diagnóstico, cuáles son los incentivos económicos que se les han otorgado a los trabajadores de la Alcaldía del Municipio San Diego; a fin de identificar las fallas que se pudieran estar originando en materia de incentivos y así sugerir algunas recomendaciones que los beneficien.

En cuanto, al beneficio para la institución objeto de estudio la investigación ayudará a comprender cómo es la conducta de los trabajadores frente a los incentivos económicos y el impacto que estos generan en la organización, a fin de ver las fallas, tomar medidas correctivas y realizar acciones para impulsar o mejorar los ya existentes. Debido a que podría enseñar a la gerencia y empleadores, otros métodos para incentivar a los trabajadores y convertirlos en sujetos proactivos creando un buen clima laboral e institucional. A su vez, proporciona información relacionada con las necesidades y expectativas de los trabajadores, sirviendo como guía de acción para proporcionar acciones gerenciales que contribuyan a mejorar su rendimiento.

Finalmente, el trabajo se apega a la línea de investigación: compensación laboral, debido a que la variable objeto de estudio son los incentivos económicos. En la misma forma, desde el punto académico la presente investigación servirá de marco referencial y proporcionará información valiosa para otras investigaciones tanto de otras Universidades como para la Universidad José Antonio Páez, al iniciar la búsqueda de posibles propuestas para futuras soluciones a estudiantes y actividades que deseen profundizar en el tema sirviendo como antecedentes para otras investigación similares.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes que se exponen a continuación se han considerado en relación a las variables que son objeto de estudio con la finalidad de que sirvan como referencias para la elaboración de la investigación. En relación a lo antes señalado es preciso citar Arias (2006:39), define los antecedentes como: “los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. Para ello, se tiene a continuación:

Condori y De la Cruz (2017), realizaron un trabajo especial de grado titulado **“Sistema de Incentivos y la Satisfacción Laboral del personal en la oficina de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Huancavelica”**. Universidad Nacional de Huancavelica. (Perú). En un mundo globalizado y muy competitivo como en el que hoy nos encontramos, los incentivos se han convertido en un factor determinante e ineludible para poder incrementar la productividad del personal en una empresa u organización; en tal sentido, nuestra investigación planteó el objetivo para determinar la relación del sistema de incentivos y la satisfacción laboral del personal en la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2015; el estudio fue factible desarrollado bajo los parámetros de investigación con enfoque de tipo Aplicada, a un nivel descriptivo correlativo con un diseño no experimental de corte transaccional.

Asimismo, se empleó el método científico como método general y específicos como el inductivo, deductivo y el correlacionar. Respecto al levantamiento de información se empleó una encuesta, con un cuestionario estructurado de veinte y cinco(25) preguntas para cada variable, con el cual se determina la relación entre los

sistemas de incentivos y la satisfacción laboral como variables de estudio; la encuesta presenta una escala de valoración de Muy de acuerdo, Algo de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Algo en desacuerdo y Muy en desacuerdo, el cual estuvo dirigido al personal en la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Huancavelica.

La población y muestra lo constituyeron 35 personas que laboran en la institución. La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico a nivel descriptivo y nivel inferencial, empleando la  $r$  de Pearson, el cual nos permite medir la relación de las variables en estudio. El aporte de este estudio para la investigación consiste en mostrar la relación entre el sistema de incentivos y la satisfacción laboral.

Por otro lado, Aguilar y Ortiz (2016), quienes realizaron la siguiente investigación: **“Análisis de Incentivos Laborales y su Influencia en el Desempeño de los empleados de la empresa de Electrodoméstico MARCIMEX S.A de la Ciudad de Milagro”**. (UNEMI). Ecuador. Los incentivos no económicos, centrados en las necesidades más altas del individuo, como son el reconocimiento y la autoestima constituyen un tema motivo de discusión en el ámbito del mercado laboral, y esto se debe a que de algún modo el salario por sí no cubre toda la gama de necesidades humanas. Ante la constatación de las expectativas de los trabajadores de la empresa MARCIMEX de la ciudad de Milagro, los mismos que expresaron que valoran más el trato considerado y amable por encima de la remuneración pecuniaria, se planteó como objetivo de investigación, determinar la influencia que ejercen los incentivos laborales en el desempeño de los empleados de la mencionada empresa.

Con el propósito de validar la hipótesis de que la implementación de incentivos salariales mejora el nivel de desempeño de los trabajadores se procedió a aplicar una encuesta a los trabajadores y una entrevista a la jefa de la agencia que posee experiencia en el manejo de recursos humanos. El método teórico utilizado fue el inductivo-deductivo ya que se partió del estudio de los casos particulares y del

comportamiento de los trabajadores con respecto a los incentivos salariales para llegar a conclusiones generales.

Es deductivo porque parte de la Teoría de Gestión del Capital Humano, la responsabilidad social de las corporaciones, la teoría sobre la Jerarquía de las Necesidades de Maslow para concluir en los hechos particulares que se observan en MARCIMEX. Dicho estudio apporto a la investigación en el sentido que refuerza que los incentivos se han convertido en un creciente estímulo que los trabajadores aprecian en gran medida, es un plus o agregado a sus emolumentos que ayuda a mantener en alto su motivación para el trabajo.

Guatarasma y Marcano (2016). **“Propuesta de un plan de incentivos laborales para el personal de la Unidad Educativa Integral "Nuevos Horizontes periodo 2016”**. (UDO). Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Departamento de Gerencia de Recursos Humanos. Maturín- Monagas: Núcleo de Monagas, Universidad de Oriente. El objetivo principal de esta tesis de grado fue proponer un plan de incentivos laborales para el personal docente de la Unidad Educativa Integral “Nuevos Horizontes” periodo 2016, a través de la descripción de las políticas de incentivos con los que cuenta la institución educativa, investigación de los tipos de incentivos que se ofrecen; determinación de los aspectos motivacionales que ofrecen un plan de incentivos; definición de un plan operativo de incentivos laborales para el personal docente de la Unidad Educativa.

Los autores de esta tesis concluyeron que la institución no tiene estrategias para mejorar el rendimiento de su personal, tampoco tiene un plan de incentivo definido, y no hay información adecuada sobre el tema, además el personal no se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo. El único incentivo financiero que se ofrece es un bono de alimentación, que no cubre las necesidades personales. Los incentivos no económicos son igual de importantes para mejorar la motivación y rendimiento del personal docente.

El aporte de esta investigación al presente estudio consiste en tener en cuenta lo primordial de evaluar las necesidades de los trabajadores, con el fin de mejorar la comunicación entre el personal y la gerencia, que permita plantear políticas de incentivos.

González y Escalona (2015), realizaron un trabajo especial de grado el cual tuvo por título **“Análisis de Incentivos Laborales otorgados a los Trabajadores de la empresa dedicada al sector Hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón”** (U.C). El propósito del trabajo especial de grado fue analizar los incentivos laborales que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo ubicada en Tucacas, Estado Falcón. Para el logro de este objetivo se efectuó un diagnóstico situacional relacionado a las variables que fueron objeto de estudio como son: incentivos laborales económicos, sociales y satisfacción que tienen los trabajadores en relación con los incentivos laborales, esto permitió identificar las fallas existentes para la toma de medidas correctivas que afectan las relaciones entre el trabajador y la entidad laboral y que pueden estar mermando la motivación y el sentido de identificación con la organización.

En relación al desarrollo metodológico, la misma se apega al paradigma de la modernidad, con un enfoque cuantitativo, en la cual se ubica el tipo de investigación de campo, con un nivel descriptivo, con un diseño no experimental, donde se aplicó un cuestionario de tipo dicotómico a 20 personas que laboran en la entidad laboral. El estudio concluyó que la entidad laboral no posee programas de incentivos laborales, lo que está afectando al trabajador y el sentido de identificación con la misma, generando desmotivación y descontento en cada uno de sus colaboradores. El aporte del presente proyecto para la investigación se brindará información acerca de cómo la motivación y la satisfacción pueden estar influenciadas por los incentivos laborales.

Pacheco, (2014). **“Evaluación de los Incentivos Laborales para la mejora en la satisfacción motivacional en el área Secretarial de la Facultad de Odontología, Universidad de Carabobo”** (UC). Trabajo de grado para optar por el título de

Licenciada en Relaciones Industriales. El propósito de la investigación fue evaluar la incidencia de la aplicación de incentivos laborales para la mejora de la satisfacción motivacional en el área secretarial de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo; enmarcada bajo la investigación descriptiva documental y de campo, al aplicar un cuestionario estructurado por 26 afirmaciones (Escala de respuestas tipo Likert) a una muestra de 12 secretarias participantes.

El estudio permitió concluir que, respecto al modo en que se relacionan la motivación laboral y los incentivos, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que este tipo de compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la investigación, de manera que explica una vez diseñadas los incentivos laborales, logran influir en la motivación de los trabajadores y mostrar mejores desempeños y rendimiento.

Díaz, Quevedo, y Rodríguez, (2014) “**Análisis de los Incentivos Laborales y la Satisfacción del personal de la empresa Amcor Pet Packaging de Venezuela, S.A**”. (UC). La investigación tuvo como objetivo principal evaluar la incidencia de los incentivos laborales y la satisfacción del personal de la entidad de trabajo, sobre el desenvolvimiento de las operaciones de los trabajadores. La metodología empleada fue de campo y descriptiva, con apoyo en una revisión documental.

La principal conclusión de esta investigación fue la detección de debilidades en el uso de los incentivos laborales que pudiesen estar afectando negativamente el desempeño laboral. En concordancia con ello, recomendaron la reflexión acerca de sus efectos sobre la conjunción de su personal. La revisión de este trabajo le aporta a la investigación la afirmación que el tipo de incentivos incide sobre la motivación del personal en el desarrollo de las actividades en la entidad de trabajo.

## **2.2 Bases Teóricas**

Arias (2006:107) expresa que: “Las bases teóricas implican el desarrollo de los conceptos y propósitos que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para

sustentar o explicar el problema planteado”. Para ello, se tienen las siguientes conceptualizaciones de las variables.

### 2.2.1 Incentivos Económicos

Chiavenato (2010) indica que:

Hay dos tipos los incentivos monetarios y los no monetarios. Los primeros son todo tipo de retribuciones que se les otorgan al trabajador de índole económico, este tipo de pagos permite que perciba más dinero pudiendo de esta forma cubrir necesidades básicas y secundarias. (p.115).

En este sentido, este tipo de compensaciones de índole económico pueden ser otorgadas por las empresas u organizaciones de manera continua o esporádica entre ellas se encuentra salario, comisiones, bonificaciones, primas entre otras. Estos pueden ser considerados como un pago especial por el buen desempeño que se les otorga a los trabajadores con la finalidad de aumentar la producción y elevar los niveles desmotivación de los mismos. Debe indicarse, que existe una clasificación de este tipo de incentivos, según Chiavenato (2010).

#### Figura No1 Compensaciones Organizacionales

**Financieros**

**Compensaciones de carácter Económico**

Directas: Salario directo, comisiones y bonificaciones  
Indirecto: Vacaciones, primas, propinas, horas extras, primas por salario.

**Fuente:** Chiavenato (2010).

Es importante mencionar, que los incentivos no financieros se puede entender como la ayuda social moral que se le otorga a las personas por su capacidad en la organizaciones así como para mejorar o elevar su calidad de vida personal y profesional; también sus niveles de satisfacción. En cualquiera que sea el caso los

trabajadores deben encontrarse motivados para que realicen sus actividades con entusiasmo logrando así un alto índice de productividad, para evitar algún tipo de inconveniente los directivos de las organizaciones e instituciones de trabajo deben asumir la responsabilidad de distribuir de manera adecuada la asignación de los incentivos que la entidad pueda.

### **2.2.3 Rendimiento Laboral**

Para D`Alessio (2002:223) “el rendimiento es la identificación, medición y gestión del rendimiento de los recursos humanos de las organizaciones”. Es decir, la valoración debe ser una actividad orientada al futuro que ofrece a los trabajadores una información útil y les apoya para lograr mejores niveles de rendimiento, usándose con fines administrativos o de desarrollo”. Es por ello, que en las empresas se juzga la eficacia de los trabajadores y empleados de acuerdo a los resultados que estos logran o producen. Por lo tanto, medir el rendimiento es cuantificar lo que ha hecho el empleado y su evaluación es asignar un juicio de valor a la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento. Debe aclararse que el rendimiento influye en el “cuánto”, relacionándose con el logro de los objetivos y resultados individuales, de un área o de grupos corporativos.

## **2.3 Bases Legales**

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

Artículo 19. El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y con las leyes que los desarrollen.

Artículo 46. Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, en consecuencia:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes, Toda víctima de

tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del Estado, tiene derecho a la rehabilitación.

2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.

3. Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorios, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley.

4. Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley.

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que la ley establezca.

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios.

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad social sobre las formas o apariencias.

2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Solo es posible a transacción de convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador

o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no generará efecto alguno.

5. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Artículo 91. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la entidad de trabajo. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación monetaria, de conformidad con la ley. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

### **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras**

Artículo 104. Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Artículo 105. Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la material.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.

4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
6. El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización.
7. El pago de gastos funerarios. Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

Artículo 111. El salario debe ser suficiente para satisfacer las necesidades materiales morales e intelectuales del trabajador o trabajadora y de su familia. Se aumentará en correspondencia a la justa distribución de la riqueza. Los aumentos y ajustes que se hagan serán preferentemente objeto de acuerdos. El Ejecutivo Nacional podrá decretar los aumentos de salario y medidas que estime necesarias, para proteger el poder adquisitivo de los trabajadores y las trabajadoras. A tal fin realizará amplias consultas y conocerá las opiniones de las distintas organizaciones sociales e instituciones en materia socioeconómica.

En ejercicio de esta facultad, el Ejecutivo Nacional podrá:

- a) Decretar los aumentos de salario respecto de todos los trabajadores y todas las trabajadoras por categoría, por regiones geográficas, por ramas de actividad, o tomando en cuenta una combinación de los elementos señalados.
- b) Acordar que a los aumentos de salario puedan imputarse los recibidos en los tres meses anteriores a la vigencia del decreto y los convenidos para ser ejecutados dentro de los tres meses posteriores a la misma fecha.

Artículo 116. Cuando el salario se hubiere estipulado por unidad de obra, por pieza, a destajo, por tarea o por comisión, el patrono o patrona deberá hacer constar el modo de calcularlo, en carteles que fijará en forma bien visible en el interior de la entidad de trabajo, y además deberá informar mediante notificación escrita dirigida a cada uno de los trabajadores y trabajadoras, así como al sindicato respectivo.

## 2.4 Definición de Términos Básicos

**Beneficios Sociales:** Tipo de compensación salarial que reciben todos los empleados por igual, aunque se puede establecer un menú de beneficios que se

ofrezcan y que se adapten mejor a las necesidades de cada trabajador según su situación personal. (Berios, 2010).

**Bonificación:** conocido como bono, es un pago que se concede a los trabajadores como consecuencias de servicios y tareas especiales. (Berios. 2010).

**Calidad de Vida en el Trabajo:** para el individuo, puede ser la experiencia adquirida en el trabajo y para la entidad de trabajo, puede ser concebida como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad organizacional. (Lares 2000).

**Compensaciones Salariales:** es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite a la empresa atraer y retener los recursos humanos que necesita y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o status. (Chiavenato, 2010).

**Desempeño Laboral:** el desempeño es un conjunto de conductas que son importantes para alcanzar las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja. (Robins, 2000).

**Escala Salarial:** es un formato de pagos donde se establecen los salarios de cada empleado de la empresa basado en el cargo de sus funciones, sus estudios y años en la empresa. (Garay, 2009).

**Incentivos:** es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción. (Chiavenato, 2010).

**Política Salarial:** es un conjunto de principios que ayudaran a la orientación y filosofía de la organización en lo que se refiere a la administración de remuneración. Toda política salarial es dinámica porque tiene que ir cambiando de acuerdo a las circunstancias que se puede presentar dentro y fuera de la empresa... (Garay, 2009).

**Productividad:** puede definirse a la productividad como la relación entre la cantidad de bienes y/o servicios producidos y la cantidad de uno, varios o todos los

recursos utilizados. La productividad es una medida relativa del producto o producción para un recurso productivo determinado. (D´Estefano, 2004).

**Satisfacción laboral:** refleja el grado en que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. Se ha vinculado con que los empleados permanezcan en sus puestos y con una baja rotación en el trabajo. (Robins, 2008)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1 Naturaleza de la Investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que se efectuará bajo el paradigma de la modernidad, considerando que se buscará analizar de forma descriptiva cuales son los incentivos económicos que son otorgados al personal que labora en la Alcaldía de San Diego en el Municipio San Diego, Estado Carabobo. Hay que señalar que, considerando las características y naturaleza de la investigación, su nivel es descriptivo de campo. Delgado de Smith (2013: 249) la define: “las investigaciones descriptivas están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio”.

Cuando se habla del nivel de la investigación, esto va relacionado al grado de profundidad que va a abordar la investigación. Un aspecto importante a señalar es lo expresado por Arias (2006:23) donde explica que: “el nivel de la investigación se clasifica en exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos”. Las variables que serán objeto de estudio para ser interpretadas de manera independiente son: incentivos económicos y rendimiento.

#### **3.2 Tipo y Diseño de la Investigación**

El tipo de investigación es una forma de clasificación de la investigación, en la cual se deben considerar los aspectos característicos del estudio para así identificarlos. Delgado de Smith (2013: 247) señala: “las mismas pueden ubicarse de la siguiente manera: Investigación documental, investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa, investigación correlacional,

Investigación histórica, estudio de caso y proyecto factible”. En el caso de la presente investigación, el análisis es descriptivo Correlacional. Al respecto, Sampieri (2004) Metodología de la Investigación; los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. Asimismo, menciona acerca de los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). El diseño de investigación que será empleado es un diseño de campo según Hernández, Fernández, y Baptista (2008:114): “Los estudio de campo son aquellos que se realizan mediante la recolección de los datos directamente de la realidad o del lugar donde se efectuará el estudio mediante la aplicación de técnicas de encuestas, entrevistas y observación directa”. En este sentido, la investigación se desarrollará en las instalaciones de la Alcaldía de San Diego, donde la información será recolectada.

### **3.3 Población y Muestra**

En relación a la población esta es definida por Palella y Martins (2006:97) como: “el conjunto de unidades de los que se desea obtener información y sobre lo que se van a generar conclusiones”. En el caso de la investigación la población estará conformada de la siguiente manera:

**Cuadro N°1. Población**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Dirección de Relaciones Institucionales y Comunicacional	10
Dirección de Planificación y Presupuesto	8
Dirección de Sindicatura Municipal	5
Dirección de Despacho del Alcalde	18
Dirección General de Operaciones	19
Dirección de Consultoría Jurídica	6

Dirección de Registro Civil	12
Dirección de Auditoría Interna	6
Dirección de Tesorería	12
Dirección Oficina de Atención al Ciudadano	4
Dirección de Recursos Humanos	22
Dirección de Administración	19
Dirección de Administración Tributaria	26
Dirección de Informática	13
Dirección de Infraestructura	13
Dirección de Educación y Cultura	137
Dirección de Participación Ciudadana y desarrollo social	31
Dirección del Sistema de protección integral al niño, niña y adolescente	14

**Fuente:** Alcaldía de San Diego. Dirección de RRHH.

En relación a la muestra Barvaresco (2006:92), refiere que: “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar”. En el caso de la investigación se considerará una muestra no probabilística definida. La muestra no probabilística, integrada por veinte y dos (22) empleados del departamento de Recursos Humanos. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2007:89), señalan que este tipo de muestra: “no sigue un proceso mecánico, sino que depende del proceso de la toma de decisiones de las personas, quienes una vez seleccionadas obedecen a los criterios de la investigación”. Dichas criterios se presentan a continuación:

- Û Director (a) de Recursos Humanos: (1) Personal gerencial que trabaja en la administración de Recursos Humanos.
- Û Personal adjunto a dicho dirección: (21) todo el personal que presta servicios en dicha dirección entre ellos, analistas y coordinadores.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos es una de las secuencias que se debe seguir al momento de hacer un trabajo de investigación, donde se busca obtener los datos

necesarios para el desarrollo del cuerpo de investigación, por tal razón Arias (2006:67) indica que la técnica es: “El procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” Para ello, se aplicara una entrevista a la gerencia de dicha institución; la cual permitirá conocer cuáles son los tipos de incentivos económicos que otorga la institución. Para, Sierra (2007:281) “es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado (...) orientada a la obtención de información sobre un objetivo definido. Debe indicarse, que se redactaran seis (06) preguntas abiertas para que la entrevistada (o) pueda abundar en la información que considere contribuya a la comprensión de cómo está configurada la política salarial. El nivel de satisfacción de los empleados y la importancia que se le asigna al rendimiento del mismo.

Es importante destacar, que también; se pretende conocer cuales trabajadores se sienten satisfechos en su puesto de trabajo y cuales presentan insatisfacción laboral lo cual podría estar incidiendo en su rendimiento. De allí, que se utilizara además, la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario para recabar la información pertinente. La encuesta, es definida por Rodríguez y Flores (2006:186) cuando señala que: “una técnica de encuestas que se elabora en forma más conocida para sondear las opiniones de grupos numerosos”.

Por su parte, el instrumento de recolección de datos permite obtener los datos requeridos para la investigación, este viene dado de forma tangible, ya que está conformado por los medios que sirven para obtener los datos a través de la muestra seleccionada, Arias (2006:69) define el instrumento como: “cualquier recursos, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Debido a la naturaleza del estudio se elaborará un cuestionario que esté directamente relacionado con las variables objeto de estudio; el cual es definido por Delgado de Smith (2013: 284) “Es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple. Asimismo, dicho cuestionario estará conformado por

(8) ítems de respuestas de diferentes alternativas; las cuales se basaran en indicadores de gestión que están presentes en el rendimiento laboral.

### **3.5. Análisis de datos**

Para el análisis de resultados estadístico es necesario efectuar cuadros y gráficos a fin de facilitar la interpretación de los mismos. En relación a este particular Hernández, Fernández y Baptista (2007:419) describen el análisis de datos como: “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías”. En este mismo orden de ideas Barvaresco (2006) señala que es en esta etapa cuando los cuadros elaborados deberán ser interpretados para obtener los resultados, donde se converge el sentido crítico objetivo subjetivo que le impartirá el investigador a esos números recogidos en las tablas.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y ANALISIS DE LA INVESTIGACION**

#### **4.1 Resultados de la técnica de la entrevista aplicada a la gerencia del departamento de recursos humanos.**

##### **1. ¿La institución ofrece políticas de incentivos económicos a sus empleados?**

R: Nuestra institución en la actualidad maneja ciertas políticas salariales que buscan ayudar al personal y promueve la el mantenimiento del recurso humano en la institución.

##### **2. ¿Los incentivos económicos permiten mantener al personal motivado?**

R: Los incentivos económicos se han convertido en un creciente estímulo que los trabajadores aprecian en gran medida, es un plus o agregado a sus emolumentos que ayuda a mantener en alto su motivación para el trabajo y su autoestima personal de acuerdo a la realidad social.

##### **3. ¿La institución cumple oportunamente con el otorgamiento de los incentivos económico?**

R: En realidad nos estamos ajustando de acuerdo a lo que establece la dirección del municipio.

##### **4. ¿Podría mencionar los tipos de incentivos económicos que la institución otorga a sus empleados?**

R: La institución se encuentra en la búsqueda como se mencionó anteriormente de mantener a nuestro recurso humano para ello, le estamos otorgando ciertos beneficios económicos que no se incluyen en su sueldo. Pero se les otorga periódicamente.

**5. ¿Considera que el personal percibe de buena manera los incentivos económicos?**

R: Recuerdan que hoy día, se vive una realidad social insostenible. Para el empleado, quizás los sueldos no son suficientes para suplir sus necesidades. Sin embargo, se trata de ayudar al empleado para que pueda cubrir una parte de sus necesidades básicas.

**6. ¿Entonces está de acuerdo, que el sueldo que percibe el empleado le permite mejorar y mantener su calidad de vida?**

R: Recuerden que la situación que enfrentamos día a día con la inflación. Los sueldos percibidos se han convertido en el peor enemigo de un trabajador. Por lo tanto, se trata es de buscar alternativas que permitan ayudar a los trabajadores.

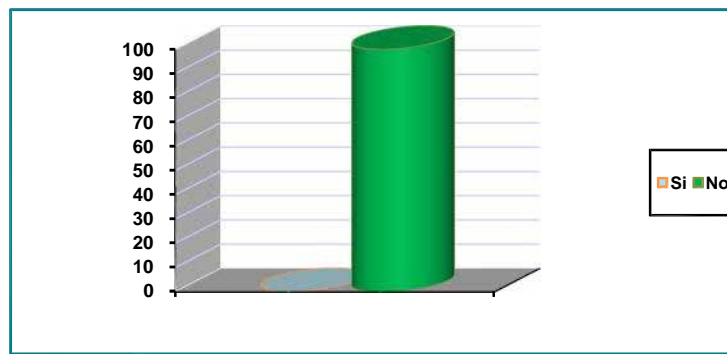
#### 4.2 Resultados del cuestionario aplicado al personal del departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo.

**ITEM N°1. ¿La compensación laboral que le brinda la institución, está en concordancia con las responsabilidades que usted tiene en el cargo?**

**Cuadro N°2. Responsabilidades que tiene el cargo.**

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21	SI	0	0%
	NO	21	100%
	<b>Total</b>	21	<b>100%</b>

**Fuente:** Dpto. de Recursos Humanos de Alcaldía del Municipio San Diego. (2019).



**Gráfico 1. Compensación Laboral.**

**Fuente:** Celis y Fernández (2019).

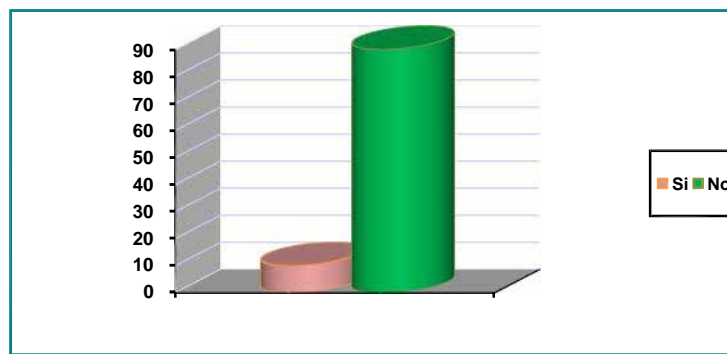
**ANALISIS:** El 100% de los encuestados contestan que de las personas encuestadas señalaron que la compensación laboral que les brinda la entidad de trabajo, no está en concordancia con las responsabilidades que tienen en el cargo. Según el artículo 111 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, el salario debe ser suficiente para satisfacer las necesidades materiales morales e intelectuales del trabajador o trabajadora y de su familia. Las políticas salariales en toda entidad de trabajo deben estar en concordancia con la labor que ejecuta el trabajador, ya que es una forma representativa de justicia social y al no estar presentes dentro de la organización, se tendrá que evaluar en el tiempo a fin de mejorar la gestión de recursos humanos en materia salarial.

**ITEM N°2. ¿Está de acuerdo con las políticas salariales que tiene la organización?**

**Cuadro N°3. Políticas salariales.**

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21	SI	3	10%
	NO	18	90%
	<b>Total</b>	21	<b>100%</b>

Fuente: Dpto. de Recursos Humanos de Alcaldía del Municipio San Diego. (2019).



**Gráfico 2.** Esté de acuerdo con las políticas salariales

Fuente: Celis y Fernández (2019).

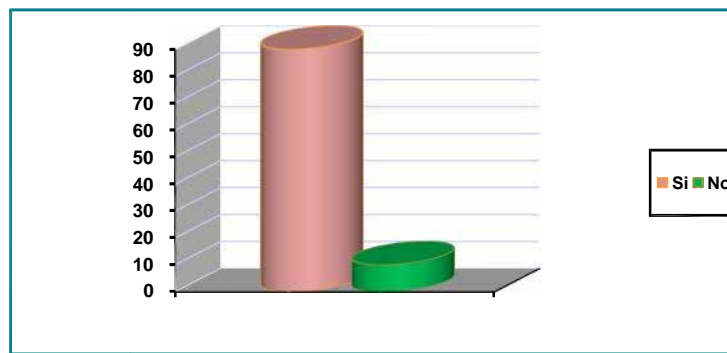
**ANÁLISIS:** El 90% de las personas encuestadas señalaron que no están de acuerdo con las políticas salariales que tiene la organización y el 10% informó que sí. Los resultados obtenidos hacen notar que los trabajadores se encuentran insatisfechos con las políticas salariales que posee la entidad de trabajo, por lo que es recomendable la revisión de las mismas, a fin de mejorar la percepción del personal en cuanto a materia salarial.

**ITEM N°3; La Institución ha dado algún otro tipo de retribución económica por la labor realizada por usted?**

**Cuadro N°4. Retribución Económica.**

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21	SI	18	90%
	NO	3	10%
	<b>Total</b>	21	<b>100%</b>

**Fuente:** Dpto. de Recursos Humanos de Alcaldía del Municipio San Diego. (2019).



**Grafico 3.**La organización ha dado algún otro tipo de retribución económica

**Fuente:** Celis y Fernández (2019).

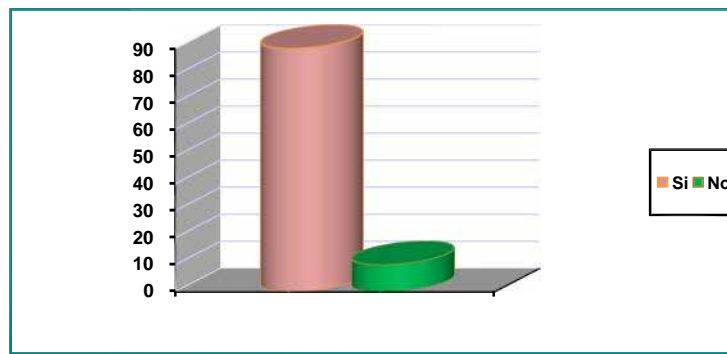
**ANALISIS:** El 90% de los encuestados afirman que la Institución ha dado algún otro tipo de retribución económica por la labor realizada por usted, mientras que un 10% dijo que no. Al respecto, Los reconocimientos se logran a partir del análisis de las características propias de la persona o el objeto. Cuando se reconoce, se concreta la individualización o la identificación. Perry (1961), especifica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se encuentran los reconocimientos, ya que la mayoría de las personas quieren y buscan el reconocimiento y no hay mejor causa de insatisfacción que la desvalorizar al trabajador.

**ÍTEM N°4. ¿Considera que los incentivos económicos le motivan a realizar su labor de una manera eficiente?**

**Cuadro N°5. Incentivos Económicos.**

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21	SI	18	90%
	NO	3	10%
	<b>Total</b>	21	<b>100%</b>

**Fuente:** Dpto. de Recursos Humanos de Alcaldía del Municipio San Diego. (2019).



**Gráfico 4.** Los incentivos económicos le incentivan

**Fuente:** Celis y Fernández (2019).

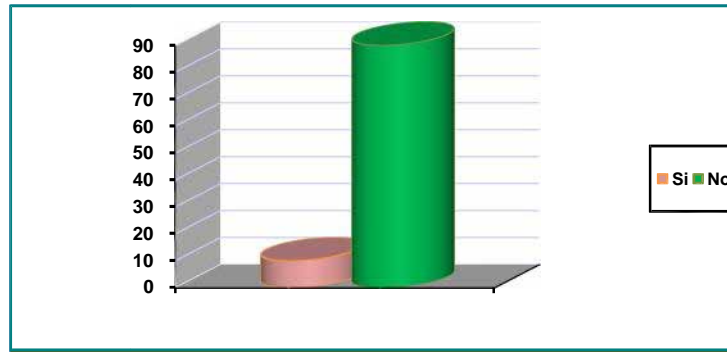
**ANALISIS:** El 90% de los encuestados afirman que, los incentivos económicos le motivan a realizar su labor de una manera eficiente mientras que un 10% dijo que no. De manera, que un sistema de incentivos económicos incide de manera positiva en la satisfacción laboral del personal.

**ITEM N°5. ¿Se siente satisfecho con los incentivos económicos que otorga la institución?**

**Cuadro N°6. Satisfecho**

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21	SI	3	10%
	NO	18	90%
	<b>Total</b>	21	<b>100%</b>

**Fuente:** Dpto. de Recursos Humanos de Alcaldía del Municipio San Diego. (2019).



**Gráfico 5.** Se siente satisfecho con los incentivos económicos

**Fuente:** Celis y Fernández (2019).

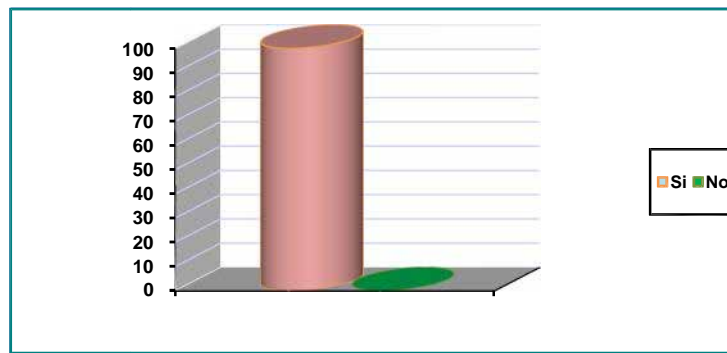
**ANALISIS:** El 90% de los encuestados contestan que no se siente satisfecho con los incentivos económicos que otorga la institución, mientras que un 10% dijo que sí. Al respecto, Paredes (2006) refiere que los incentivos económicos pueden ser proporcionados por una empresa a manera de complemento del salario económico, incrementan la satisfacción de los trabajadores, haciendo además más atractiva a la empresa en el mercado laboral. Salario emocional es un término específico, singular y complejo, basado en la empresa que lo implementa. Es poco generalizable, pero sumamente eficaz si se singulariza y flexibiliza de acuerdo a cada trabajador, ya que cada uno posee motivos particulares sintiéndose satisfecho con cosas y/o situaciones individuales para cada sujeto.

**ITEM N°6. ¿Considera que su rendimiento en el trabajo viene influenciado por la situación país?**

**Cuadro N°7. Rendimiento en el trabajo.**

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21	SI	21	100%
	NO	0	0%
	<b>Total</b>	21	<b>100%</b>

Fuente: Dpto. de Recursos Humanos de Alcaldía del Municipio San Diego. (2019).



**Gráfico 6.** Su rendimiento en el trabajo viene influenciado por la situación país

Fuente: Celis y Fernández (2019).

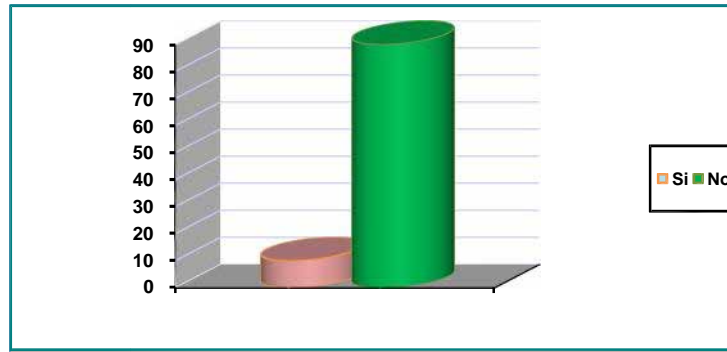
**ANALISIS:** El 100% de los encuestados consideran que su rendimiento en el trabajo viene influenciado por la situación país. Motowidlo (2003), autor representativo en el entorno empresarial, percibe “al rendimiento como la totalidad que espera la empresa con respecto al accionar que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, será positivo o negativo, dependiendo si el empleado presenta un rendimiento bueno o malo y supone el aporte que ese colaborador brinda a la consecución de la eficacia de la empresa”. Por lo tanto, la institución debe estar en continua de evaluación de desempeño de su personal.

**ITEM N°7. ¿Mantiene actitud positiva frente a los cambios generados en la institución?**

**Cuadro N°8. Actitud Positiva**

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21	SI	3	10%
	NO	18	90%
	<b>Total</b>	21	<b>100%</b>

Fuente: Dpto. de Recursos Humanos de Alcaldía del Municipio San Diego. (2019).



**Gráfico 7.** Actitud positiva frente a los cambios generados

Fuente: Celis y Fernández (2019).

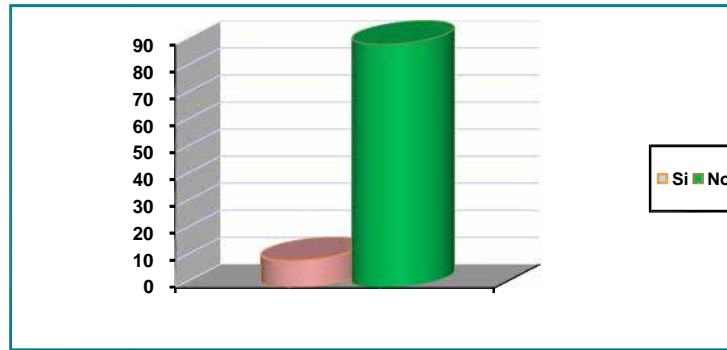
**ANALISIS:** La gráfica muestra que un 90% de los encuestados contestan que no mantiene actitud positiva frente a los cambios generados en la institución. Sin embargo, un 10% dijo que sí. Lo que demuestra que es necesario vigilar el rendimiento y el desempeño de los trabajadores de una empresa debido a que guardan relación directa con la motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento por el trabajo hecho y que permita aportar hacia la consecución de las metas empresariales. Por ello, la empresa, debe garantizar adecuadas condiciones de trabajo, donde los trabajadores puedan ser medidos de acuerdo a su rendimiento y desempeño laboral sabiendo cuándo es necesario generar correctivos adecuados.

**ITEM N°8. ¿Considera que los incentivos económicos que perciben repercuten en su rendimiento laboral?**

**Cuadro N°9. Los incentivos económicos que perciben**

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21	SI	21	100%
	NO	0	0%
	<b>Total</b>	21	<b>100%</b>

Fuente: Dpto. de Recursos Humanos de Alcaldía del Municipio San Diego. (2019).



**Gráfico 8.** Los incentivos económicos que perciben repercuten en su rendimiento laboral

Fuente: Celis y Fernández (2019).

**ANÁLISIS:** El 100% de los encuestados consideran que los incentivos económicos que perciben repercuten en su rendimiento laboral. Por lo tanto, en el campo organizacional se presenta el mismo grado de dificultad, debido a que el ser humano presenta el comportamiento de minimizar sus esfuerzos pero desean maximizar sus beneficios, es decir, querrá trabajarla mínima cantidad de tiempo con efecto decreciente pero al mismo tiempo maximizar su remuneración. Por ello, En cualquiera que sea el caso los trabajadores deben encontrarse motivados para que realicen sus actividades con entusiasmo logrando así un alto índice de productividad, para evitar algún tipo de inconveniente los directivos de las organizaciones deben asumir la responsabilidad de distribuir de manera adecuada la asignación de los incentivos que la entidad pueda proporcionar.

### **4.3 Análisis General de los Resultados**

Una vez aplicados los cuestionarios y haber efectuado el proceso de interpretación de datos obtenidos por el personal de la institución objeto de estudio, con los cuales se buscó analizar el rendimiento laboral que poseen los trabajadores. Se tiene que: se pudo evidenciar, que los trabajadores no se sienten incentivados económicamente dentro de la organización; y esto resulta negativo, ya que si el personal no se siente satisfecho con lo que ofrece la organización, se reflejará directamente en la realización de sus labores y por ende en la productividad de la entidad de trabajo, ya que: el 90% de los encuestados contestan que no se siente satisfecho con los incentivos económicos que otorga la institución, mientras que un 10% dijo que sí. En ese mismo orden de ideas, se observó que el 100% de los encuestados consideran que su rendimiento en el trabajo viene influenciado por la situación país aun así, cumplen con sus actividades de trabajo, a pesar de no sentirse satisfechos con las políticas aplicadas por la entidad de trabajo; por lo que la organización debe incluir nuevos sistemas de compensación que generen bienestar en sus trabajadores.

Al mismo tiempo, el 100% de los encuestados consideran que los incentivos económicos que perciben repercuten en su rendimiento laboral por lo que se debe tomar acciones correctivas al respecto. Debe mencionarse, que un buen sistema de incentivos económicos incide de manera positiva en la satisfacción laboral de los empleados; ya que un 90% de los encuestados afirman que, los incentivos económicos le motivan a realizar su labor de una manera eficiente mientras que un 10% dijo que no. Además, vigilar el rendimiento y el desempeño de los trabajadores de una empresa debido a que guardan relación directa con la motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento por el trabajo hecho y que permita aportar hacia la consecución de las metas empresariales debido a que un 90% de los encuestados contestan que no mantiene actitud positiva frente a los cambios generados en la institución. Sin embargo, un 10% dijo que sí.

## **CAPITULO V**

### **ANALISIS DEL IMPACTO DE LOS INCENTIVO ECONOMICOS EN EL RENDIMIENTO LABORAL**

Es importante mencionar, que los incentivos económicos y el rendimiento laboral guardan una relación directa, debido a que cualquier pago incluido o no en el salario se está convirtiendo en el principal motivador para los empleados, permitiéndoles trabajar confortablemente disminuyendo el estrés y logrando un incremento de su rentabilidad o productividad laboral. De modo, que cuando los incentivos económicos otorgados por la institución no motivan lo suficiente al personal a cumplir con sus funciones de manera eficiente, debido a que podrían ser considerados como deficientes o insuficientes, esto podría generar un descontento en el personal provocando la insatisfacción laboral.

Debe indicarse, que el impacto que tiene los incentivos económicos en el rendimiento del personal de la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo específicamente en el departamento de Recursos Humanos se relaciona con el comportamiento organizacional ya que de acuerdo a los procesos de trabajo, las políticas y las prácticas que realice la institución estas repercuten en la actitud que asume cada empleado y en su reacción frente a cualquier situación no esperada. En tal sentido, esto tiene un impacto que podría ser de manera negativa o positiva. Cuando se habla de incentivos directamente el empleado lo relaciona con recompensas, y van ligadas al esfuerzo que se realiza en una labor; por lo tanto los trabajadores piensan recibir una recompensa que satisfaga sus necesidades y es el valor que recibe por sus servicios prestados. Si estas recompensas no son las adecuadas para los empleados entonces se convierten en una amenaza que incide directamente en su desempeño.

Para la institución lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores y retantes, participativos y con un personal altamente motivado e incentivado es por ello, que es necesario evaluar constantemente el rendimiento de los empleados con el fin de poder proporcionar políticas salariales adecuadas a las necesidades de estos y basadas en el desempeño óptimo del trabajador. Debe mencionarse, que un empleado cuando hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, si la institución recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto para el empleado.

En ese mismo orden de ideas, los incentivos económicos tiene como propósito beneficiar directamente al empleado y esto por ende beneficiará a la misma institución en general. Se ha demostrado que el otorgamiento de incentivos económicos a los empleados, mejora las relaciones laborales y el rendimiento del trabajo; pero en muchas circunstancias se ha pretendido creer que incentivo es igual únicamente a la palabra bono económico, siendo estos realmente, cualquier herramienta o recurso que se utilice para recompensar a los trabajadores por un buen trabajo o motivarlos a alcanzar sus metas propuestas y por ende optimizar su rendimiento.

Igualmente, los incentivos económicos repercuten en el rendimiento laboral en el sentido de que cuando existe insatisfacción en el empleado esto ocasiona un ambiente generado por las emociones de los mismos; que impacta en la motivación de los empleados. Por ello, se deben determinar correctamente la distribución de los salarios y otros beneficios que no se consideren dentro de los sueldos y salarios. Con la finalidad de proveer un vínculo de lealtad para los empleados por el cual desee permanecer en la institución debido a su motivación implícita.

Ahora bien, a continuación se presenta un cuadro demostrativo que explica la forma en que podrían mostrarse los posibles incentivos que permitan mejorar el rendimiento de acuerdo a ciertos indicadores tomados del cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía de San Diego.

**CUADRO N° 10. CUADRO DEMOSTRATIVO DE INCENTIVOS ECONOMICOS VS. RENDIMIENTO**

INDICADORES	INCENTIVOS ECONOMICOS	RENDIMIENTO LABORAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas Salariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonos</li> <li>• Salarios promediados por encima del mínimo</li> <li>• Primas por antigüedad, por hijos, por especializaciones, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro de objetivos organizacionales e individuales.</li> <li>- efectividad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atractivos como eficiencia óptima y puntualidad.</li> <li>• Actualización constantes</li> <li>• Mantengan en el contexto social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Lealtad</li> <li>- Sentido de Pertenencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acorde a la realidad Social</li> <li>• Cubra expectativas del empleado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimización en el desempeño.</li> <li>- Mayor productividad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basados en evaluaciones permanentes</li> <li>• Tomar en cuenta estudios, especializaciones del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altos niveles de capacidad y conocimientos</li> <li>- Grado de satisfacción laboral</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento del Recurso Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sirvan para retener al talento humano.</li> <li>• Propicien un nivel de exigencia en el empleado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación implícita</li> <li>- Mayor efectividad</li> </ul>

**Fuente:** Celis y Fernández (2019).

Para concluir, se tiene que los incentivos económicos deben ser aplicados de manera que den buenos resultados basados en las necesidades de los trabajadores pero deben ser ajustados a la realidad y a sus expectativas. Por lo tanto, para que exista satisfacción laboral en la institución, es primordial que el empleado se sienta valorado pero sobre todo compensado y retribuido, es necesario que perciba la responsabilidad social que tiene la alcaldía con cada uno de los miembros que integra el equipo de trabajo. Debido, a que los incentivos económicos afectan positivamente en el desempeño del empleado en su lugar o área de trabajo, también, impactan en las condiciones de vida del empleado.

En este sentido, un mecanismo adecuado de inducir a los empleados a alcanzar los niveles de eficiencia óptima, es mediante la implementación de un sistema de incentivos económicos mediante el cual el trabajador mejorará su situación económica logrando al mismo tiempo un incremento de la eficiencia global en las funciones desempeñadas.

Cabe resaltar que la mayoría de los incentivos se diseñan para ayudar al rendimiento del personal, a través de estrategias que sean aceptadas y adoptados por estos y de esta manera incrementar la eficiencia en la ejecución de las tareas relacionadas con la institución. Para que un sistema de incentivos salariales pueda aplicarse con éxito, es indispensable un plan de incentivos adecuado y bien formulado. Por lo tanto, debe estar fundamentado en las necesidades de los empleados porque se convierten en aliciente o impulso que pueda mantenerlos motivados. Además se puede considerar que los incentivos constituyen la mejor forma de persuadirlos ya que en su forma económica tienen la capacidad de satisfacer distintas necesidades, de manera que dependiendo de las situaciones de los empleados los incentivos pueden adquirir grados de importancia en la institución y por ende en estos.



## **RECOMENDACIONES**

Para la Alcaldía de San Diego, específicamente para el departamento de Recurso Humano se recomienda que:

- ✓ Evaluar qué tipo de incentivos económicos puede proporcionar a sus empleados a fin de poder mejorar las condiciones de trabajo y elevar la calidad de vida de los mismos. Es importante señalar, que los empleados deben recibir una retribución cónsona a sus habilidades, años de servicio y desempeño, por tal razón, se sugiere crear escalas salariales que estén relacionadas a los aspectos anteriormente mencionados, con el objeto de que los trabajadores reciban una compensación en virtud al aporte que le brinden a la institución.
- ✓ Evaluar la realización de cursos de formación y capacitación para los empleados en virtud de las necesidades y exigencias de la institución considerando aquellas áreas que deben potenciar en materia de desempeño, a los fines del crecimiento y valor agregado de su personal y el logro de los objetivos y metas de la Alcaldía.
- ✓ Realizar un plan de incentivos que recoja de forma armónica y concreta los incentivos sugeridos según el cuadro demostrativo todo con el fin, que su implementación planificada, sistemática y periódica coadyuve a la permanencia de una personal motivado e identificado con la institución.
- ✓ Variar los incentivos cada cierto tiempo, por ejemplo semestralmente para mantener el entusiasmo e interés de los trabajadores.
- ✓ Aplicar evaluaciones de desempeño con el fin de medir el rendimiento laboral y determinar la productividad del empleado.

## REFERENCIAS

- Aguilar Florencia y Ortiz Karolina (2016), **“Análisis de Incentivos Laborales y su Influencia en el Desempeño de los empleados de la empresa de Electrodoméstico MARCIMEX S.A de la Ciudad de Milagro”**. (UNEMI).Universidad Estatal de Milagro. Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales. Ecuador. Ciudad Milagro.
- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. Introducción a la Metodología Científica. 5ta Edición. Editorial Episteme. Venezuela.
- Barvaresco, Aura (2006). **“Proceso Metodológico de Investigación”**. (Cómo hacer un diseño de una investigación). 5ta Edición. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Condori Cyntia y De la Cruz Aibel. (2017), **“Sistema de Incentivos y la Satisfacción Laboral del personal en la oficina de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Huancavelica”**. Universidad Nacional de Huancavelica.Facultad de Ciencias Empresariales. Huancavelica (Perú).
- Chiavenato, Idalberto (2010). **“Administración de Recursos Humanos”**. Editorial Mc Graw Hill. México.
- D’Alessio, F, (2002). **Administración y Dirección de la Producción**. 1ª. Edición.Editorial. Pearson Education. Colombia.
- Delgado de Smith, Yamile (2013). **“La Investigación Social en Proceso: ejercicios y respuestas. Universidad de Carabobo”**.3era Tercera Edición. Editado por la Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

- Díaz, R.; Quevedo, M. y Rodríguez, B. (2009). **“Análisis de los Incentivos Laborales y la Satisfacción del personal de la empresa Amcor Pet Packing de Venezuela, S.A”**. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en Valencia, Edo. Carabobo. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Administración Comercial.
- Davis, Keith y Newstrom, John (2006). **“Comportamiento Organizacional”** Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.
- González Orianna y EscalonaWolfan. (2015), **“Análisis de Incentivos Laborales otorgados a los Trabajadores de la empresa dedicada al sector Hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón”**. Universidad de Carabobo; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales .Bárbula, Valencia Estado Carabobo.
- Guatarasma Fabricio y Marcano Feliz, (2017), **“Propuesta de un plan de incentivos laborales para el personal de la Unidad Educativa Integral "Nuevos Horizontes periodo 2017”**. (UDO). Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Departamento de Gerencia de Recursos Humanos. Maturín-Monagas: Núcleo de Monagas, Universidad de Oriente.
- Hernández, Roberto; Fernández, Collado y Baptista, Pilar (2007). **“Metodología de la Investigación”**. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Motowidlo, S.J. (2003). **Job performance**. Nueva York: John Wiley&Sons
- Pacheco, Verónica (2014). **“Evaluación de los Incentivos Laborales para la mejora en la satisfacción motivacional en el área Secretarial de la Facultad de Odontología, Universidad de Carabobo”**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales .Bárbula, Valencia Estado Carabobo.Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales.

Sampieri, Roberto (2004). **“Metodología de la Investigación”**. 3era edición.  
Editorial Mc Graw Hill. México.

Sherman, Arthur; Bholander, George y Snell Scott (2001). **“Administración de Recursos Humanos”**. Editorial Thomson. México.

Sierra, J. (2007). **“Metodología de la Investigación Cuantitativa”**. Segunda Edición. Fedupel. Caracas, Venezuela.

## **ANEXOS**

## **INSTRUCCIONES**

El siguiente cuestionario corresponde al trabajo de grado titulado: **“IMPACTO DE LOS INCENTIVOS ECONOMICOS EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA ALCADIA DEL MUNICIPIO SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO.”**. El mismo será aplicado a todo el personal que labora en el departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía de San Diego, Municipio San Diego; Consta de ocho ítems con opciones de respuestas Sí/No. Antes de iniciar el cuestionario, usted debe leer las siguientes observaciones:

- Ü Marque con una X la respuesta que considere correcta.
- Ü La identificación es anónima.
- Ü Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de responder.
- Ü Se debe responder de manera ordenada, sin realizar saltos de una pregunta a otra.
- Ü No se deben dejar casillas en blanco, se deben responder todas las preguntas estipuladas en el cuestionario.

**Muchas Gracias por su colaboración.**

ITEMS	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La compensación laboral que le brinda la institución, está en concordancia con las responsabilidades que usted tiene en el cargo?		
2	¿Está de acuerdo con las políticas salariales que tiene la organización?		
3	¿La Institución ha dado algún otro tipo de retribución económica por la labor realizada por usted?		
4	¿Considera que los incentivos económicos le motivan a realizar su labor de una manera eficiente?		
5	¿Se siente satisfecho con los incentivos económicos que otorga la institución?		
6	¿Considera que su rendimiento en el trabajo viene influenciado por la situación país?		
7	¿Mantiene actitud positiva frente a los cambios generados en la institución?		
8	¿Considera que los incentivos económicos que perciben repercuten en su rendimiento laboral?		

Fuente: Celis y Fernández (2019).

## **INSTRUCCIONES**

La siguiente entrevista corresponde al trabajo de grado titulado: **“IMPACTO DE LOS INCENTIVOS ECONOMICOS EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA ALCADIA DEL MUNICIPIO SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO.”**. La misma será aplicado al gerente de Recurso Humanos de dicho departamento de la Alcaldía de San Diego, Municipio San Diego; Consta de seis (6) preguntas abiertas.

- 1. ¿La institución ofrece políticas de incentivos económicos a sus empleados?**
- 2. ¿Los incentivos económicos permiten mantener al personal motivado?**
- 3. ¿La institución cumple oportunamente con el otorgamiento de los incentivos económico?**
- 4. ¿Podría mencionar los tipos de incentivos económicos que la institución otorga a sus empleados?**
- 5. ¿Considera que el personal percibe de buena manera los incentivos económicos?**
- 6. ¿Entonces está de acuerdo, que el sueldo que percibe el empleado le permite mejorar y mantener su calidad de vida?**