



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROGRAMA DE INCENTIVOS  
LABORALES PARA MOTIVAR AL  
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE,  
C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Autores:** María Espinoza

Rosanna Piña

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA MOTIVAR AL  
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA  
ARRECIFE, C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**

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

**Autor:** María Espinoza  
C.I.: 21.241.328  
Rosanna Piña  
C.I: 17.614.681

Tutor: Prof. Francis Lagardera

San Diego, Junio de 2017

## DEDICATORIA

**A DIOS:** Porque absolutamente todo lo que soy y todo lo que tengo se lo debo a Él. Gracias a mi Dios por permitirme cumplir unos de mis mayores sueños y sé que me seguirá acompañando por lo que me queda recorrer, gracias a sus bendiciones divinas y en su compañía lo he logrado, gracias señor porque más que pedirte tengo que agradecerte.

**A mis Padres:** Neudy de Espinoza y Jose Espinoza, por su valioso esfuerzo en darme siempre lo mejor, por su fe y confianza que siempre me han brindado, Gracias Mami por tu inmenso amor, por tus oraciones que nunca se han quedado sin respuesta, por ser mi mayor ejemplo de fe, porque eres el mejor regalo que Dios me ha dado. Gracias Papi porque sé que esto te alegrará, por tu esfuerzo en mantenerme siempre feliz, por tu constancia de siempre esforzarte para lo mejor, gracias a ustedes lo logre porque son el motor de mi vida y sin ustedes no lo fuera logrado, a ustedes les dedico este logro en especial.

**A mis hermanos:** Yoseudy Espinoza y Alexander Espinoza por su apoyo que de alguna manera u otra siempre los he tenido cerca durante todo este recorrido, por sus enseñanzas y ejemplos como mis hermanos mayores que son.

**A mis sobrinos** Yosliana Victoria, Axel David y Valentina Monserrat, a los chiquitos de la casa se los dedico, porque siempre me esforzare en darle el mejor ejemplo posible y sientan que este logro es parte de ustedes.

**A mi pareja:** Samuel Romero Mi novio, esposo, amigo y cómplice de todos los días, por tu apoyo y esfuerzo en ayudarme desde el comienzo, por ser tan especial conmigo, gracias por tu valiosa compañía, esto también es por ti amor.

**A Julián** QEPD porque sé que si estuvieras aquí te fuera dado felicidad este logro, porque siempre que estuviste aquí me apoyaste, donde quiera que estés gracias y como siempre te llevare en mi corazón.

**A mi compañera de tesis:** Rosanna Piña porque entre risas y estrés lo hemos logrado colega, el éxito es nuestro.

*A todos mis familiares que de una manera u otra me apoyaron, a todos ustedes mil  
Gracias*

**Maria Espinoza**

## DEDICATORIA

**A Dios** por siempre acompañarme y guiarme por donde debo ir y por permitirme alcanzar esta meta.

**A mi País** Venezuela por ser mi fuente de mi inspiración cada día, la cuna de mis sueños, mi tierra amada que me vio nacer y crecer, a ella que es un país bendecido y lleno de oportunidades, que la paz y alegría sean los escudos y banderas que nos representen como venezolanos y buenos hijos de esta patria.

**A mi Madre** Noris Piña, quien con dulzura, paciencia y esfuerzo formo el ser que hoy soy, basada en la orientación hacia el camino de la verdad, la honestidad, el perdón y sobre todo el AMOR.

**A mis Padrinos** Eduardo Cermeño y Lourdes Zerpa, por estar en momentos difíciles aportando con humildad y esfuerzo un granito de arena en mi bienestar, Dios les retribuya en salud y vida.

**A mi Abuelo** Oswaldo Zerpa quien físicamente no estás conmigo pero estoy segura que mi triunfo también es tuyo y siempre estarás en mi corazón.

**A mis Amigos** Alice Muñoz, Katherine Mota, María Valenzuela, Lisseth Sequera, Diana Brito, Janoi Pereira, Royberth Méndez, Pedro Fonseca, Eduardo Padrón, Pedro Peña, Manuel Calvo, Estefania Marin. Dios les retribuya esos buenos deseos, consejos y compañía que durante mi vida han estado incondicionalmente.

**A mi compañera de Trabajo de grado** María Espinoza por toda su ayuda en todo momento y disposición para realizar nuestro proyecto.

Gracias...!

**Rosanna Piña**

# ÍNDICE GENERAL

## CONTENIDO

LISTA DE CUADROS.....	pp.
LISTA DE GRAFICOS.....	x
RESUMEN INFORMATIVO.....	xi
INTRODUCCION.....	xii
	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.....	6
1.5. Limitaciones.....	7
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.3. Bases Legales.....	17
2.4. Definición de Términos Básicos.....	18
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLIGICO	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	20
3.2. Nivel de la Investigación.....	21
3.3. Población y Muestra.....	21
3.4. Fases Metodológicas.....	22
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	23
3.6. Técnicas de Análisis y Presentación.....	23

CAPÍTULO	
IV	RESULTADOS
4.1.	Análisis de la observación directa..... 24
4.2	Resultados de Instrumentos..... 26
CAPÍTULO	
V	PROPUESTA
5.1	Presentación de la propuesta..... 36
5.2	Objetivos de la propuesta..... 37
5.3	Justificación de la propuesta..... 37
5.4	Factibilidad de la propuesta..... 38
5.5	Desarrollo de la propuesta..... 40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
	CONCLUSIONES..... 55
	RECOMENDACIONES..... 56
	REFERENCIAS..... 58
ANEXOS	
A.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... 61

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

CUADRO		pp.
1	OBSERVACIÓN DIRECTA.....	25
2	AUSENCIA DE INCENTIVOS LABORALES.....	26
3	INSTRUMENTO DE TRABAJO.....	27
4	RECONOCIMIENTO POR BUEN DESEMPEÑO.....	28
5	DEBERES Y DERECHOS DEL TRABAJADOR.....	29
6	SALARIO EN FECHA CORRESPONDIENTE.....	30
7	MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL POR APLICAR EL PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES.....	31
8	RECONOCIMIENTO POR MAYOR V.....	32
9	COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO.....	33
10	MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.....	34
11	ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES.....	35
12	PRESUPUESTO.....	36

## LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

### CONTENIDO

GRAFICO FIGURA		pp.
1	AUSENCIA DE INCENTIVOS LABORALES.....	26
2	INSTRUMENTO DE TRABAJO.....	27
3	RECONOCIMIENTO POR BUEN DESEMPEÑO.....	28
4	DEBERES Y DERECHOS DEL TRABAJADOR.....	29
5	SALARIO EN FECHA CORRESPONDIENTE.....	30
6	MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL POR APLICAR EL PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES.....	31
7	RECONOCIMIENTO POR MAYOR VENTA.....	32
8	COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO.....	33
9	MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.....	34
10	ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES.....	35



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

**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA MOTIVAR AL  
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA  
ARRECIFE C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**

San Diego, Junio del 2017

**Autor:** María Espinoza y Rosanna Piña

**Tutor:** Prof. Francis Lagardera

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tiene como propósito elaborar un programa de incentivos laborales para motivar al personal del departamento de ventas de la empresa Arrecife, C.A, debido a la ausencia del mismo y a la falta de motivación de los trabajadores. Cabe destacar, que el diseño de investigación se ubica en la modalidad de proyecto factible, según el nivel escogido para el presente estudio es documental o bibliográfico, de igual forma, por la naturaleza de los datos que se obtendrán se destaca además que la misma es de campo. En ese mismo orden de ideas, la población y objeto de estudio la conformaron seis (6) trabajadores correspondientes al departamento de ventas, que a su vez es la misma muestra. En este sentido se emplearon como técnicas e instrumentos para recabar la información la observación directa y una lista de cotejo, otra técnica que se elaboro fue la encuesta mediante un cuestionario, el cual estuvo estructurado por diez (10) ítems. De igual forma se tomó en cuenta el análisis cualitativo. También se presentan los recursos que se requieren para llevar a cabo la presentación del programa. Se recomienda a la empresa Arrecife C.A tomar en consideración la propuesta planteada, este servirá para tener un mejor rendimiento en el departamento de ventas. Los autores concluyen que, es necesario elaborar el programa de incentivos laborales para el departamento de ventas, debido a que los incentivos provocan motivación en los trabajadores que permitirán la mejor eficiencia para el departamento, así como capacitar al trabajador acerca de los mismos.

**Descriptor:** Programa, incentivos, motivación, población, capacitación.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen empresas que aún no han integrado en sus planes un programa de incentivos laborales y la preocupación de las organizaciones por el bienestar de sus trabajadores va en aumento, ya que tener a los trabajadores motivados trae consigo óptimas ventajas que constituyen un elemento primordial para alcanzar el éxito de una organización. Sin embargo el crecimiento acelerado de las organizaciones han generado la necesidad de aumentar la eficiencia y competitividad en ellas, teniendo claro que las empresas dependen en gran medida del capital humano que las conforman, lo que ha generado descontento de parte de estos y la labor es realizada con deficiencia.

Por otro lado en el mundo competitivo como el que hoy existe, los incentivos laborales se han convertido en un factor determinante para lograr la satisfacción del personal y por consiguiente el aumento en los volúmenes de producción. Los incentivos son beneficios que complementan el salario y motiva al personal a alcanzar por voluntad propia determinados objetivos; una empresa con un programa de incentivos laborales que fomente el compromiso y el sentido de pertenencia de los trabajadores siempre será una ventaja para cualquiera organización, pues la productividad y el desempeño eficiente de los trabajadores dependerá de la satisfacción que sientan dentro de la organización. Es de vital importancia que los jefes superiores se involucren en conocer las necesidades de sus trabajadores así como reconocer su desempeño y recompensarlos a través de los incentivos no monetarios ya que pueden mejorar la motivación existente en los trabajadores y la percepción de estos hacia la organización en relación a refuerzos positivos, teniendo en claro la situación que vive el país actualmente hace que aun mas los trabajadores se sientan insatisfechos, por lo que se recomienda la elaboración de un programa de Incentivos Laborales donde la gerencia tenga el compromiso a ser parte activa de los

procesos y lograr con esto que tengan contacto más directo con los trabajadores de la Empresa Arrecife, C.A. En toda empresa es indispensable velar por el bienestar del trabajador, pues se ven motivados cuando están satisfechos en el lugar donde laboran por lo que tienden a dar lo mejor de sí y es más productivo, el éxito de una organización depende de ello.

Por consiguiente, es preciso señalar que la investigación presentada a continuación está estructurada en cinco (5) capítulos que se describen de la siguiente forma:

El Capítulo I, Describe el planteamiento del problema abordado, los objetivos (generales y específicos) formulados para el desarrollo de la investigación y la justificación del estudio.

El Capítulo II, Conformado por el marco teórico, y éste a su vez por los estudios realizados con anterioridad, además de las bases teóricas y la definición de términos.

El Capítulo III, Comprende el marco metodológico, en él se explica tipo y diseño de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de datos y el análisis de los datos.

El Capítulo IV, Se exponen los resultados del diagnóstico clasificados a través de cuadros simples y gráficos así como la interpretación de los mismos.

El Capítulo V, Se presenta la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad del proyecto y el desarrollo de la propuesta.

Por último, se presentan las conclusiones y las recomendaciones, seguido de las referencias bibliográficas.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

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

En las últimas décadas las sociedades industrializadas han generado una serie de cambios económicos, sociales y culturales que han impactado con fuerza a las distintas esferas de desarrollo humano, afectando no solo el modo de vida de las personas, sino también las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las organizaciones a las que pertenece. Al respecto Castañedas y Julca (2016:2), señalan que “la creciente importancia de la productividad y la competitividad laboral, ha obligado a las empresas asumir el compromiso de mejorar continuamente sus recursos humanos”

Este escenario deriva, de la comprensión del hecho de que es gracias a la cooperación y contribución de las personas, en el desempeño de sus roles, que se hace posible el desarrollo de la organización y los progresos sistemáticos en el logro de sus objetivos. Sin embargo, para contar con ello es necesario no solo contar con un personal calificado en cada área de la empresa, sino que además este motivado para realizar sus funciones y desempeñar de manera eficiente sus actividades. En relación a ello Arana (2013:1), destaca que “la motivación del personal se constituye en uno de los factores de especial importancia para el logro de los objetivos empresariales y facilitar el desarrollo del trabajador”. Ahora bien, en el mundo empresarial el personal se motiva mediante incentivo laborales, tal y como lo afirma Carmona (2014), quien destaca que

los incentivos laborales son utilizados para mantener la motivación en el trabajo con la finalidad de aumentar y mejorar el desempeño de los empleados, ya que proporcionan satisfacción en los trabajadores y trabajadoras a la hora de ejecutar sus actividades, proporcionándole a la empresa un gran nivel de productividad por el alto desempeño de sus empleados.(p. 11)

Es por ello, que múltiples empresas a nivel mundial han creado programas de incentivos laborales destinados a la mejora en la motivación continua de sus empleados. En el caso particular de Venezuela las organizaciones se han visto envueltas en una crisis económica que está presente en el país, lo que afecta de forma directa al desempeño laboral debido a las ineficientes formas de pagos que reciben, al alto costo de la vida, los sentimientos de división y la escasez de productos básicos hacen que el empleado se desmotive. Una visión de ello la ofrece Solarte (2011:1) en la que destaca que “actualmente los gerentes se preguntan, como motivar a sus empleados cuando la ola de la crisis se ha posicionado como principal carga de trabajo, causando a su vez la recesión de empleos”.

Esta situación se torna más tensa para la empresas dedicadas a ventas, pues el ambiente de negocios en Venezuela se ha deteriorado y vender en tiempos de crisis resulta algo que en ocasiones es difícil de manejar, tanto para gerentes como para empleados. Tal es el caso de la empresa Arrecife, C.A. que en vista del impacto que ha producido la situación del país en su talento humano, el decaimiento de las ventas, la incidencia en el cumplimiento de las metas empresariales y la presencia de un clima laboral inestable, se siente en la necesidad de la búsqueda de estrategias para que se minimice estas situaciones que han afectado tanto en la motivación de los trabajadores.

Ahora bien, para generar trabajadores altamente productivos y satisfechos se debe crear un programa de incentivos laborales como recompensas otorgadas a los trabajadores cuya producción supera un nivel predeterminado. Es por ello que Salom (2012), aclara “toda entidad comercial ya sea multinacional o unipersonal debe

estar obligado a tener una política empresarial que contemple un programa sencillo o complejo de incentivos.”

Se utilizan como un programa de mejoramiento de la calidad y de la formación del compromiso del empleado esto con el motivo global de tratar a los trabajadores como socios, estimulándolos a pensar en el negocio como sus propias metas. Por tal motivo, se podría decir que los incentivos ayudan a motivar al trabajador y se utilizan para gratificar el esfuerzo realizado por el empleado.

Es por esta razón que se propone crear un programa de incentivos laborales que les permitirá estimular a los trabajadores de la empresa Arrecife, C.A. especialmente para el departamento de ventas el cual se ha visto más afectado en su dinámica diaria.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

Ante lo anteriormente expuesto, surge la siguiente interrogante ¿Qué aportes traerá para los trabajadores del departamento de ventas de la empresa Arrecife, C.A la elaboración de un Programa de incentivos laborales para motivar al personal?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Elaborar un programa de incentivos laborales para motivar al personal de ventas de la empresa Arrecife, C.A. Valencia Estado Carabobo

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

-Diagnosticar la situación actual de la empresa Arrecife C.A. Valencia Estado Carabobo en cuanto a sus planes de incentivos laborales.

-Determinar los tipos de incentivos laborales para el personal de ventas de la empresa Arrecife, C.A. Valencia Estado Carabobo

-Diseñar un programa de incentivos laborales para motivar al personal de ventas de la empresa Arrecife, C.A. Valencia Estado Carabobo

### **1.3. Justificación de la Investigación**

Dentro de los procesos psicológicos que se destacan para una organización en torno a sus empleados, uno de los más relevantes, debido a su gran influencia en el desempeño, es la motivación. Es por ello, que las organizaciones hoy día apuestan a una dirección del talento humano, más flexible, por lo que proveer, desarrollar y mejorar el sentido de reciprocidad del empleado es de vital importancia. Por tal motivo, que esta investigación resulta relevante, por estar guiada a elaborar un programa de incentivos laborales para motivar al personal de ventas de la empresa Arrecife, C.A. ya que así se brindara una respuesta a un escenario empresarial donde las ventas han disminuidos y los empleados están desmotivados.

De igual forma esta investigación resulta novedosa ya que si bien, en la literatura gerencial es mucho lo que se ha escrito en referencia a la motivación empresarial, poco es en relación al inusual escenario de crisis económica que vive el país, por lo que la creación de un programa de incentivos que se adapte al actual escenario de Venezuela posee unas características únicas.

Desde el punto de vista académico la presente investigación se justifica ya que brindara un panorama diferente a la aplicación metódica de los incentivos hacia los trabajadores de la empresa Arrecife C.A. por lo que será fuente para una literatura diferente en torno a las estrategias utilizadas para brindar confort y seguridad a los empleados, lo que traduce además en un impacto social, pues dichos trabajadores al contar con un programas de incentivos sentirán seguridad laboral y a su vez llevaran tranquilidad a sus hogares y familias.

A nivel empresarial esta investigación resulta beneficiosa ya que se encargara de diseñar un programa para los trabajadores del departamento de ventas, para que así

sientan el incentivo necesario, recuperen el nivel de productividad y ello sirva para el incremento de las ventas de la compañía. Resultando en un aumento de sus ingresos y en beneficios para todos.

#### **1.4. Limitaciones de la Investigación**

La presente investigación tiene como propósito elaborar un programa de incentivos laborales para motivar al personal del departamento de ventas de la empresa Arrecife, C.A Valencia- Estado Carabobo; el estudio se realizará a los empleados para obtener información de los incentivos laborales actuales y como son tomados en cuenta respecto a sus necesidades como trabajador y persona, teniendo dificultad para aplicar los instrumentos debido a la carga de trabajo en el departamento de ventas por lo que se tuvo que buscar momento en que el movimiento laboral fuera bajo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

Para desarrollar la investigación y así llevar a cabo el logro de sus objetivos, se hizo necesario revisar diferentes aspectos teóricos que sirvan para el apoyo y clarificación de los múltiples constructos aquí expuestos, entre ellos, indagar sobre investigaciones previas, trabajos de ascenso, informes técnicos, que sirvieron de base para ubicar elementos de origen científico que dieran sustento al presente trabajo.

#### 2.1 Antecedentes

Partiendo del hecho de que los antecedentes llegan a conformar todo un conjunto de sucesos que antecede a la formulación y planteamiento del problema y permiten aclararlo e interpretarlo, se han tomado en cuenta para esta investigación los estudios que a continuación se mencionan:

Aguilar y Ortiz (2016), en su investigación titulada “**Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro**”. La cual fue realizada en la Universidad Estatal De Milagro del Ecuador, llevando por objetivo el de determinar la influencia que ejercen los incentivos laborales en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro. Metodológicamente hablando esta es una investigación descriptiva de campo la cual conto con una población de 13 empleados de la empresa.

Entre los hallazgos más relevantes de esta investigación se destaca que los incentivos deben ser tomados de aquellos que ha dado resultado en las grandes empresas internacionales que se preocupan por sus trabajadores pero deben ser ajustados a la realidad y necesidades de los vendedores milagreños y sus expectativas.

Cabe señalar que esta investigación guarda relación con el presente estudio ya que ambas se basan en el estudio de los incentivos laborales, en vista de que se ha demostrado que el otorgamiento de estos a los trabajadores, mejora las relaciones laborales y el rendimiento del trabajo.

Así mismo, el autor Gelvez (2015), en su investigación de **“Incentivos laborales como impulso motivacional aplicado a los colaboradores de la empresa distribuidora del ramo quincallero, valencia, estado Carabobo”**. Realizada en la universidad de Carabobo, teniendo en su objetivo analizar los incentivos laborales como impulso motivacional aplicados a los colaboradores de la Empresa Distribuidora del ramo quincallero, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, se realizó en un estudio descriptivo la cual permite poner de manifiesto los conocimientos del autor para darle solución al problema a través de la información obtenida por la empresa y seguidamente el autor muestra que es un estudio de campo ya que al fundamentar sobre los hechos reales es necesario elaborar una estrategia que permita analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen puestos, teniendo como población 60 colaboradores en el almacén.

El trabajo de investigación señalado anteriormente es tomado como referencia por los aportes que se obtuvo, donde muestra la importancia de la motivación de sus colaboradores y el estado de ánimo que se encuentre el trabajador, para desarrollar el desempeño de sus actividades y tomar en cuenta elementos claves que les permita mejorar la actitud participativa y ayudarlos a sentirse comprometidos con su trabajo.

Dentro de este marco, se inserta la obra de Carmona (2014), donde realizó un estudio de **“Incentivos motivacionales para el desempeño laboral de los trabajadores y trabajadoras de venezolana de turismo (venetur s.a)”** realizada en el Colegio Universitario Hotel Escuela De Los Andes Venezolanos, su investigación es descriptiva y tiene un diseño de campo, con una población de 57 trabajadores y la investigación de la muestra conformada por 20 empleados.

Esta investigación destaca que los factores principales que interviene en el desempeño laboral del trabajador son los incentivos, es por ello que la empresa debe buscar estrategias para que los empleados se sientan satisfechos con los beneficios motivacionales que se les otorgan y éstos continúen comprometidos con la empresa, proporcionándole un alto nivel de productividad por un gran desempeño de sus empleados.

Seguidamente se presenta la investigación de Tovar (2013), la cual se titula “**plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa FEBECA, C.A.**” la cual tiene por objetivo general el de Proporcionar a los colaboradores información sobre nuestros fundamentos organizacionales, a fin de contribuir en su proceso de integración y adaptación a la empresa. Realizada en la universidad José Antonio Páez su metodología se basa en una investigación de tipo de campo bajo la modalidad de proyecto factible el cual conto con una población de 12 trabajadores.

Entre las conclusiones principales se destaca que hay que tomar en cuenta la motivación del personal si se quiere obtener un desempeño laboral eficiente, ya que es una de las pocas vías que ayudarán a mejorar la productividad, la satisfacción del trabajador y el logro de los objetivos. Es por ello que se considera que esta investigación se relaciona con el presente estudio ya que ambas buscan reconocer en público a los trabajadores por su buen desempeño dentro de la empresa, y crear en ellos la motivación necesaria para que puedan realizar sus labores de la mejor forma y sientan que son tomados en cuenta por la organización.

Finalmente se presenta la investigación de Quintero y Africano (2013), en su artículo de investigación titulado “**clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago**” realizado en la Universidad del Zulia, el cual tiene por objeto el de diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes

Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL), bajo una investigación descriptiva de campo, que contó con una muestra de 45 trabajadores.

Entre las conclusiones más destacadas se señala que hay que apreciar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que requieren ser ponderadas para obtener un trabajo efectivo de equipo, considerando que éste está constituido por personas que responden a intereses y necesidades individuales por lo cual se hace necesario ofrecer condiciones apropiadas que posibiliten una satisfacción de dichas necesidades. Cuando el individuo logra satisfacción tiende a desarrollar las conductas apropiadas para el desempeño eficiente de su labor y a persistir en ellas, pero si se siente frustrado se comportará en forma inadecuada pudiendo llegar hasta el abandono del equipo. Por lo que se considera que esta investigación se relaciona con el presente estudio ya que considera que para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Incentivos Laborales**

Chiavenato (2001), dice “son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, entre otros). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para uno, puede ser inútil para otro” (p.117).

## **Objetivo de los incentivos motivacionales**

Según Alonso (2004), “el objetivo que las empresas pretenden obtener con la aplicación de los incentivos es mejorar el nivel de desempeño en los empleados, para que estos se lleven a cabo es necesario que los planes de incentivos reúnan las siguientes características: Los incentivos deben beneficiar tanto al trabajador como a la empresa. Los planes deben ser explícitos y de fácil entendimiento para los trabajadores. Los planes deben tener la capacidad para llevar el control de la producción de la empresa.

## **Tipos de Incentivos laborales**

**Incentivos económicos:** es todo pago que realiza una empresa a sus trabajadores, puede ser en forma de salarios, bonos, prestaciones sociales, oportunidades de progreso, entre otras. El propósito de estos incentivos es motivar a los trabajadores a cumplir con sus objetivos y destacar en su labor en periodos determinados. Usualmente se entiende por incentivo algo que va más allá del salario cotidiano, muchas empresas utilizan este sistema de recompensas con el objetivo de que sus empleados se motiven día a días a trabajar mejor.

**Incentivos no económicos:** comprenden todas aquellas recompensas o retribuciones que no tienen relación con los salarios y que, sin embargo, levantan la moral del trabajador en grado tal que se hace evidente el aumento en esfuerzo y empeño.

## **Motivar al Personal**

Dessler (2008), afirma que

la motivación se enfoca en la tendencia a repetir aquellos actos por los cuales se han tenido recompensas y a evitar aquellos por los que se ha obtenido castigo. El problema es que existe la preferencia de unas recompensas antes que otras, de manera que

cada persona se dedica a repetir el comportamiento que conduce al tipo de recompensa preferido, concluyendo de esta manera que mientras se ofrezcan las recompensas aceptables se tendrá motivadas a las personas (p.02).

Entonces se podría decir que la motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. En pocas palabras, es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Consecuentemente según Nelson (2005), la motivación del personal es

la esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad de las relaciones individuales que cada trabajador tiene con sus directivos, y en la confianza, el respeto y la consideración de sus jefes les prodigan diariamente. Obtener lo mejor de los empleados es ante todo producto del aspecto blando de la gerencia ya que como se les trata, los inspiras y los estimulas para que hagan un trabajo óptimo (p.03).

Se puede afirmar que la motivación personal trata pues de generar el estado emocional y mental necesario para poder desarrollar cualquier acción que se necesite de forma adecuada. Así, se observa que motivación personal y emoción son términos que están estrechamente vinculados.

### **Factores de Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral**

Al respecto, Mora (2007), destaca que, “en casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales”. Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. Por tanto, Rodríguez (2001), basándose en Koontz y Weihrich (2001), manifiesta que “el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes

formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo”. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

Por lo tanto, relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas. En este punto, Rodríguez (2001), fundamentándose en Koontz y Weihrich (2001), hace referencia al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, señalando que “este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas”. Llegando así a la conclusión de que se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero.

Sin embargo, el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo, siendo otra fuente el reconocimiento al logro. Aunque en los últimos años los beneficios cobraron mayor trascendencia, para Koontz y Weihrich (2001), el salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación:

Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en la plata. Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa. (p. 60).

No obstante, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrían ser realmente apreciadas por el personal. Muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados, entre otros.

Se debe mencionar, también que el dinero (salario), el cual es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc, para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

Debe considerarse, también como factor de motivación la capacitación del personal: La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas. Debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean.

El entrenamiento para Chiavenato (2002), es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

Por lo anterior mencionado, se puede decir que el entrenamiento repercute en el individuo de diferentes maneras: Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado. Las actividades de capacitación de desarrollo no sólo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.

Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Por tal motivo, la capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. Se considera también que aumenta la motivación, el alentar la participación, colaboración y la interacción social (relaciones interpersonales). Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, se cree que sigue habiendo jefes o supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores. Las personas tratan de satisfacer parte de sus necesidades, colaborando con otros.

Además, las investigaciones han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza, cuando las personas son libres para elegir las personas con

las que desea trabajar. También, el proporcionar las condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una organización pueden influir grandemente en la actitud y energía de los empleados, debido a que éstos pasan una gran parte del día en el trabajo, el ambiente laboral debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir.

Si se toma en consideración que las relaciones laborales son altamente complejas en primer lugar, se debe reconocer el carácter indispensable del capital humano como factor de impulso en las empresas. En este sentido, cabe señalar que en el caso particular que ocupa a las mencionadas investigadoras, la vinculación entre la motivación y los resultados de la gestión administrativa está dada por el desempeño del personal, ya que como es lógico pensar del óptimo resultado de los trabajadores depende que se logren resultados altamente satisfactorios, en términos de estabilidad laboral e incremento sistemáticos de los niveles de producción.

### **2.3 Bases legales**

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

**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 empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, 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. (p.100).

Aquí se ve representado el sentido de equidad interna de los cargos que ocupan las personas en una organización, lo cual va a determinar las escalas salariales dentro de una organización.

### **Ley Orgánica del Trabajo Trabajadores y Trabajadoras (2012)**

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

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El del cumplimiento de los beneficios de alimentos 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 materia.
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 pagos de cursos de capacitación, formación o de especialización. (p.40).

**Artículo 316.** Los patronos y las patronas, podrán otorgar permisos a los trabajadores y trabajadoras que cursen estudios. (p.87).

#### **2.4 Definición de términos básicos**

**Ambiente laboral:** Es la medida del esfuerzo que realizan las personas. Se trata de la actividad productiva que un sujeto lleva a cabo y que es remunerada por medio de un salario (que es el precio del trabajo dentro del mercado laboral).

**Desempeño Laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Empleados:** Es la persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio.

**Incentivo:** Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.

**Motivación:** El impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

**Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presenta la metodología que permitirá desarrollar el actual Trabajo Especial de Grado. Se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo dicha investigación. se refiere al conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado a través de procedimientos específicos que incluyen las técnicas de observación y recolección de datos, determinando como se realizará el estudio, al respecto Arias (2006:18), refiere que “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”.

#### **3.1 Diseño de la investigación**

Esta investigación está enfocada en Elaborar un programa de incentivos laborales para motivar al personal de ventas de la empresa Arrecife, C.A. Valencia Edo Carabobo por lo que para lograr tal fin se definió un diseño de investigación de tipo proyecto factible, el cual consiste en un modelo operativo, descriptivo, analítico y evaluativo de una unidad de acción. El cual el Manual de trabajo de Grado de especialización, Maestría y tesis doctorales de la Universidad Experimental Libertador (UPEL, 2010), dispone que:

La modalidad de proyecto Factible, consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viables para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.16).

### **3.2 Nivel de la investigación**

El nivel escogido para el presente estudio documental o bibliográfico debido a que se recolectó la documentación nacional y extranjera para que de esa manera se obtuviese un marco de referencia idóneo para adaptar la teoría a la investigación planteada. Ante esto Para Arias (2006:49), una investigación documental es “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”.

De igual forma, por la naturaleza de los datos que se obtendrán en esta investigación se destaca además que la misma es de campo, ya que, consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. Al respecto Arias (2006:31), señala que “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los datos”.

### **3.3 Población y Muestra**

La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidos los hallazgos que se obtengan, al respecto Arias (2006:81), afirma que la población “es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. Con base al área donde se realizará el estudio y las delimitaciones del mismo se determinó que la población quedara estimada por los trabajadores que llevan las Cuentas por el personal de ventas de la empresa Arrecife, C.A. el cual consta de un total de 6 personas. Asimismo la muestra será igual a la población en vista de ser un grupo pequeño de personas, a lo que Hernández citado en Castro (2003:69), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

La muestra es un subgrupo de la población o universo de estudio, que lo representa y con el cual se pueden generalizar los resultados obtenidos. Sabino (2011:98), define

“La Muestra como aquel conjunto de elementos que han sido tomados de una población con la finalidad de ser estudiados y mediante esta tomar las características totales de la población”. Por otro lado, Arias (2012:83), establece que “Una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a la del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. En este caso, la muestra se considera representativa, ya que se tomaran todos los elementos de la población.

### **3.4 Fases de la investigación**

#### **3.3.1 Fase I Diagnosticar la situación actual de la empresa Arrecife C.A. en cuanto a sus planes de incentivos laborales.**

En esta fase mediante el proceso de observación y con la ayuda de la lista de verificación (ver cuadro N° 1) se busca el diagnóstico de la situación actual que tiene por objetivo realizar una descripción y análisis de los principales aspectos relacionados al problema definido.

#### **3.3.2 Fase II Determinar los tipos de incentivos laborales que son propicios a ser desarrollados dentro de la organización para el personal de ventas.**

Posteriormente a la etapa del diagnóstico, se procede a la aplicación de un cuestionario (ver anexo A) que podrá no solo identificar los tipos de incentivos laborales que se pueden aplicar, sino también los que se pueden considerar para ser desarrollados. Además, ubicar las fallas presentes en el proceso gerencial para llevar a cabo los incentivos laborales.

#### **3.3.3 Fase III Diseñar un programa de incentivos laborales para motivar al personal de ventas de la empresa Arrecife, C.A**

En esta fase se procederá a determinar la factibilidad técnica y económica para poder llevar a cabo la presente propuesta. Y se diseñara una estrategia que se adecue a las necesidades de la empresa tomando en cuenta las fases anteriores.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos, son definidas por Tamayo (1999:126), como “la expresión operativa del diseño de investigación y que específica concretamente como se hizo la investigación”. Para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación se estimara realizar la técnica de la observación directa con el fin de revisar la situación actual de la empresa Arrecife C.A. en cuanto a sus planes de incentivos laborales que según Tamayo y Tamayo (1999: 122), “es aquella en el cual el investigador puede observar y recoger los datos mediante su propia observación”. Asimismo para tal fin se aplicara una lista de cotejo que según Hurtado (2008:161), “consiste en un listado de aspectos a observar, con un cuadro para marcar si cada uno de ellos se encuentra presente. Si está ausente, el cuadro queda en blanco”.

De igual forma se aplicara la técnica de del cuestionario que Arias (2006:73), define: “cuestionario, es la modalidad de encuesta que se realiza mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”.

### **3.6 Técnicas de análisis de la información**

Según Arias (2006:99), "en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan". En virtud de ello se tomó en cuenta el análisis cualitativo; que se realizó para caracterizar las situaciones y expresar la calidad de los hallazgos de la investigación, considerando las respuestas que no puedan ser expresadas cuantitativamente y el análisis interpretativo; este se efectuó en función de las variables para así evaluar los resultados en forma parcial, que facilitó la comprensión global de la información, para emitir juicios críticos y conclusiones.

Así de esta manera, se espera confrontarlos resultados obtenidos con los planteamientos expuestos en el marco teórico, a fin de determinar su veracidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

De acuerdo a los resultados obtenidos, a continuación se analizan los datos a través de la aplicación del instrumento, con la finalidad de cumplir con el desarrollo de los objetivos propuestos, una vez aplicado el instrumento se expresa la opinión del investigador. Seguidamente se aplicó un cuestionario de 10 preguntas de tipo cerrada (SI-NO) y su presentación se aplicó en cuadros de frecuencia mediante gráficas circulares.

Las respuestas dadas por los trabajadores, fueron caracterizadas a través de un grupo de cuadros para poder detallarlos cuantitativamente y una vez tabulados los resultados se agruparon gráficos circulares, donde aparecen reflejados los valores frecuenciales y porcentuales de cada ítems en particular.

#### **4.1 Análisis de la Observación Directa:**

La observación directa aplicada a los trabajadores del departamento de ventas de la empresa Arrecife, CA. Indico que el personal en su mayoría es poco eficiente, proactivo, efectivo y dinámico, conoce sus actividades y tienen bajo rendimiento, en este caso la problemática se enfoca en la motivación.

## OBSERVACION DIRECTA

Cuadro N° 1

Situaciones a observar	Bueno	Regular	Deficiente
Conocimientos en el producto que ofrece		X	
Interacción entre el vendedor y el cliente			X
Iniciativa en los trabajadores			X
Armonía en el ambiente de trabajo			X
Comunicación entre jefe y trabajador		X	
Condiciones físicas de la empresa	X		
Reconocimiento por buen desempeño			X
Son tomadas en cuenta las ideas de los trabajadores		X	

**Fuente:** Espinoza y Piña (2017)

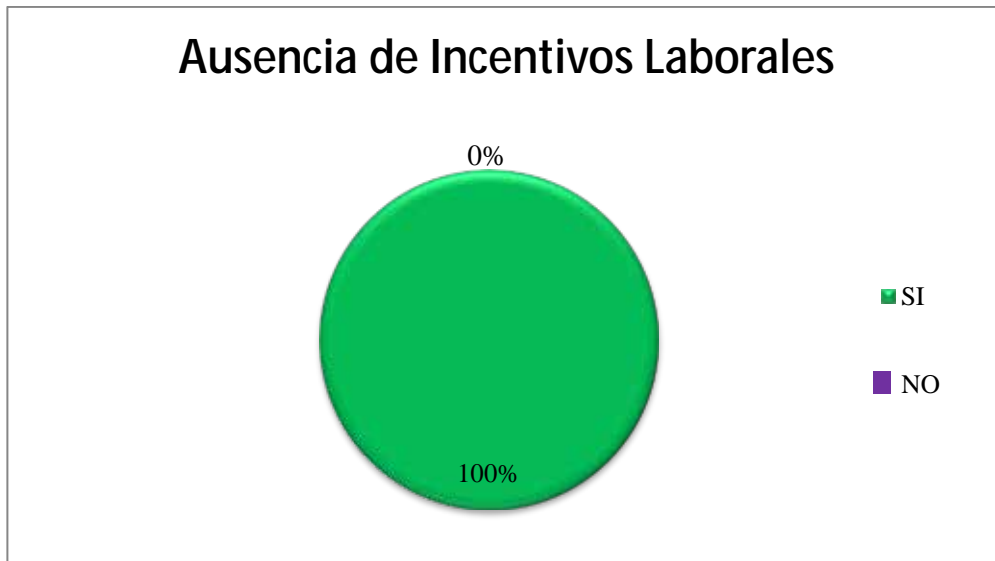
## RESULTADOS DE INSTRUMENTO

Ítems N° 1. ¿Existe la ausencia de algún incentivo laboral?

**Cuadro 2.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
06	SI	100%
00	NO	0%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 1. Ausencia de Incentivos Laborales**

**Análisis:** El 100% de la muestra seleccionada afirma que existe ausencia de un incentivo laboral, teniendo claro que esto afecta en el ambiente laboral y a su vez el trabajo final realizado con poca eficiencia.

Items N° 2. ¿Cosidera que los instrumentos de trabajo con el que cuenta es suficiente para desarrollar sus funciones?

**Cuadro 3.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
02	SI	33%
04	NO	67%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 2. Instrumentos de Trabajo**

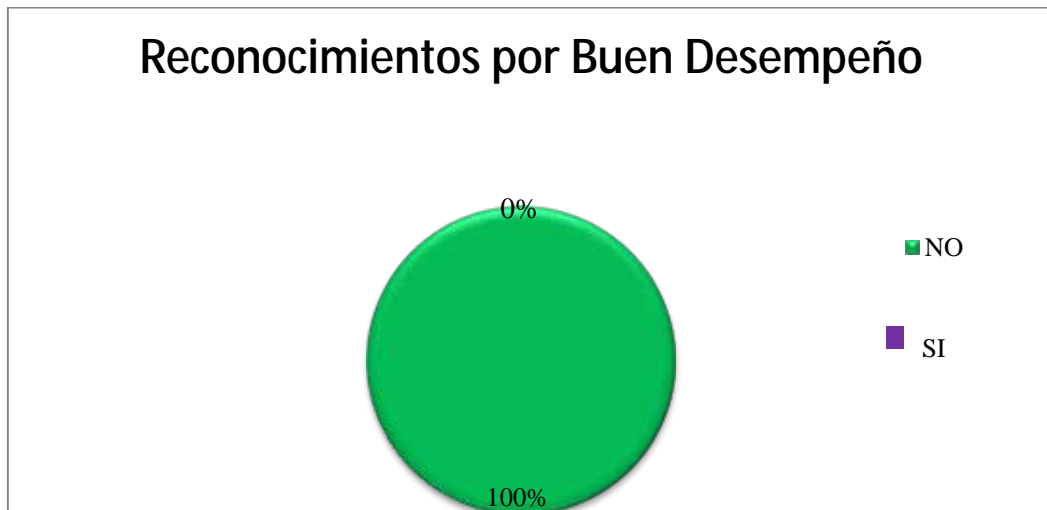
**Analisis:** Como se observa en este grafico el 33% señala que las condiciones para desempeñar sus actividades son suficiente, mientras que el 67% niega que no son suficientes los instrumentos, por lo que el trabajador no se sienta comodo en su trabajo y nuestro desinteres por no contar con los materiales necesarios.

Items N° 3. ¿Se les a otorgado algún reconocimiento por el buen desempeño laboral?

**Cuadro 4.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
0	SI	0%
06	NO	100%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 3. Reconocimiento por buen desempeño**

**Analisis:** Los resultados obtenidos muestran, que el 100% de las personas encuestadas manifiesta no recibir ningun reconocimiento por su buen desempeño, algo muy importante que hace falta en la empresa es que no reconocen su buena labor, por esto el trabajador no sabe si su trabajo es suficiente o no.

Items N° 4. ¿Reconoce usted sus deberes y derechos como trabajador?

**Cuadro 5.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
02	SI	33%
04	NO	67%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 4. Deberes y derechos del trabajador**

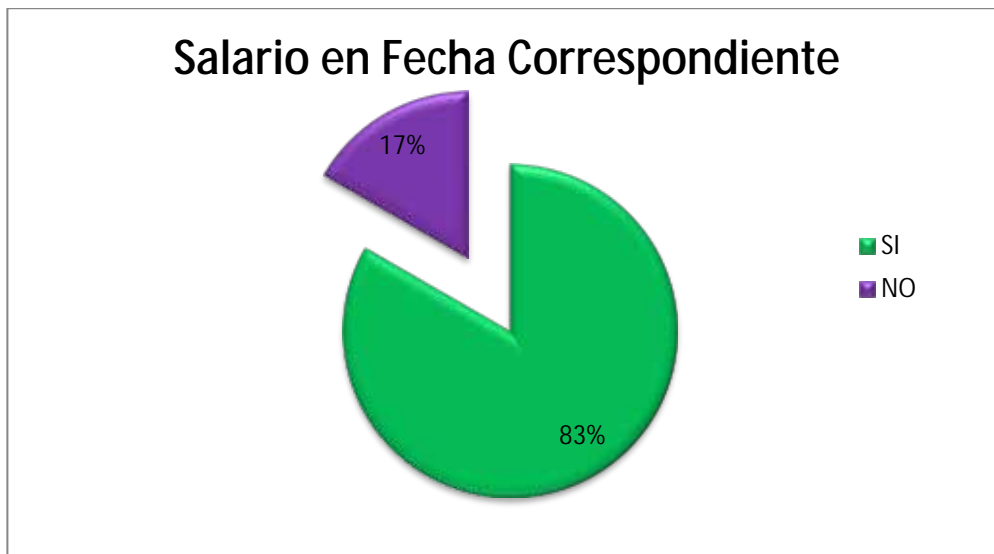
**Análisis:** Los resultados obtenidos muestran que un 67% del personal encuestado señala que no tienen conocimiento sobre sus derechos y deberes como trabajador, mientras que el 33% dice que sí los conocen. Ahora bien, los deberes y derechos son de suma importancia debido a que es allí cuando los derechos del patrono surgen. Es importante señalar que estos deberes dependen de cada trabajador, puesto que cada trabajo tiene diferentes responsabilidades y allí se resaltan los deberes de los mismos.

Items N° 5: ¿Recibe su salario en la fecha correspondiente?

**Cuadro 6.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
05	SI	83%
01	NO	17%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 5. Salario en fecha correspondiente**

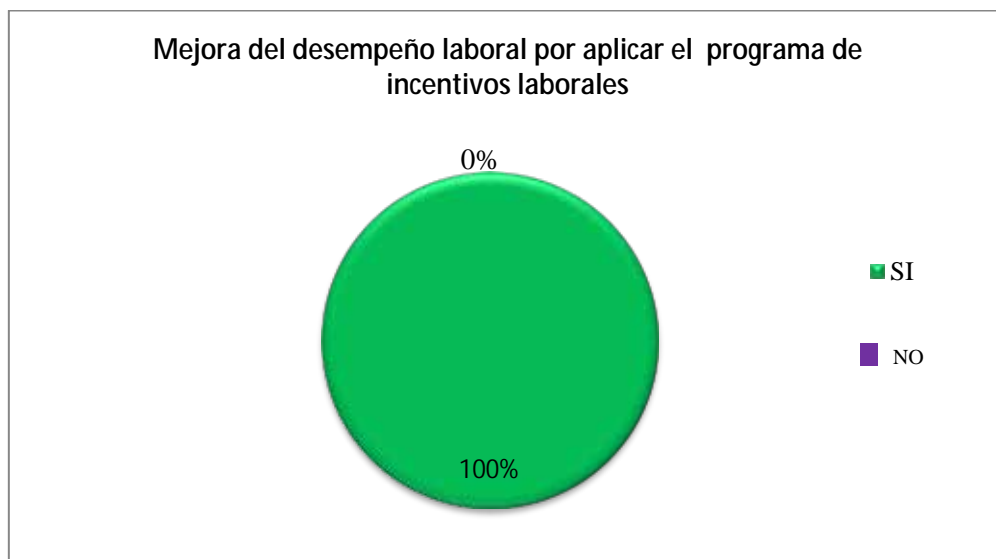
**Análisis:** Se evidencia que la mayoría con un 83% afirma que si recibe su salario cuando corresponde, mientras que el otro 17% dice no recibirlo. La percepción del salario es una obligación por parte de quien está contratando al personal, ya que sin este recurso no podrá cubrir sus necesidades básicas como tampoco el traslado hacia su sitio de trabajo.

Items N° 6: ¿Cree usted que la elaboración de un Programa de Incentivos Laborales permita mejorar el Desempeño Laboral?

**Cuadro 7.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
06	SI	100%
0	NO	0%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 6. Mejora del desempeño laboral por aplicar el programa de incentivos**

**Análisis:** En los resultados obtenidos en este ítem, se aprecia que el 100% de las personas encuestadas considera que la Elaboración de un Programa de Incentivos Laborales mejoraría el desempeño laboral, algo que es beneficio de igual manera para el patrono. Con la aplicación del programa tendremos una mejor eficiencia en el trabajo final.

Items N° 7: ¿Recibe usted algún incentivo por tener más venta que el resto de los compañeros?

**Cuadro 8.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
0	SI	0%
6	NO	100%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 7. Reconocimiento por mayor venta.**

**Analisis:** En el gráfico número 7 muestra como el 100% de las personas no reciben ningún incentivo por tener mayor venta, esto implica a que no tengan ninguna motivación por tener más ventas, si los trabajadores de Arrecife recibieran algún incentivo las ventas se incrementarían, lo que es beneficioso para la empresa.

Items N° 8: ¿Cree usted importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

**Cuadro 9.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
6	SI	100%
0	NO	0%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 8. Comunicación en el trabajo**

**Analisis:** En el gráfico presente muestra como el 100% le interesa una buena comunicación, la buena comunicación agiliza todos los procedimientos laborales, permite informar las ideas, los objetivos y abre los canales adecuados para las nuevas técnicas por igual. Una comunicación adecuada permite que toda la organización funcione como una máquina bien aceiteada, todos los elementos hacia un objetivo común y con pleno conocimiento de su entorno.

Items N° 9: ¿Se siente usted motivado en su trabajo?

**Cuadro 10.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
1	SI	17%
5	NO	83%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 9. Motivación en el trabajo**

**Análisis:** Los resultados obtenidos muestran que el 83% no está motivado y es en la motivación del trabajador donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos. Cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día, su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar. Es por eso que el programa de incentivos laborales mejorara el trabajo final de cada trabajador.

Items N° 10: ¿Está de acuerdo con la elaboración de un Programa de incentivos laborales para el departamento de ventas?

**Cuadro 11.**

SUJETO	ALTERNATIVA	%
6	SI	100%
0	NO	0%

Fuente: Espinoza y Piña (2017)



**Gráfico 10. Elaboración de un Programa de Incentivos Laborales**

**Análisis:** En los resultados obtenidos en este ítem, se aprecia que el 100% de las personas encuestadas considera que la empresa requiere la elaboración de un Programa de incentivos laborales para el departamento de ventas, a la empresa le interesa motivar a sus empleados para que realicen un mayor esfuerzo cuando puede obtener mayores beneficios, donde el esfuerzo de los trabajadores apenas repercute en los resultados que consigue la empresa. Con la aplicación del programa se conseguirá tener más calidad, más cantidad, menos costos y mayor satisfacción.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

La presente investigación, tiene como propósito elaborar un Programa de Incentivos laborales para motivar al personal del departamento de ventas de la empresa arrecife C.A Valencia- Estado Carabobo, cabe mencionar que es de suma importancia mantener a los trabajadores satisfechos y estimularlos con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. Con los resultados obtenidos se pudo observar que un programa de incentivos laborales para dicho departamento va a mejorar el sentido de pertenencia de los trabajadores y en parte la empresa tendrá un mejor ambiente laboral y un incremento en las ventas. Cabe destacar que la mayoría de las empresas aplican incentivos monetarios para cubrir esa carencia, en vista de la situación actual en el país no permite cubrir esos incentivos monetarios llamados “bonos” la cual se puede convertir en un arma de doble filo, el enfoque de dichos incentivos desarrollados en el programa serán no monetarios

Al implementar un Programa de Incentivos laborales permitirá conocer el rendimiento de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos, mejorando su motivación y también permitirá detectar el talento dentro de la organización, fomentando una sana competencia que beneficie a los resultados de la empresa. Por lo cual se recomienda lo siguiente:

- Û Generar un ambiente de trabajo más agradable.
- Û Mejorar la comunicación del grupo de trabajo
- Û Evitar situaciones de enfrentamiento

- Û Realizar un convenio con los trabajadores tóxicos para exista un mejor clima laboral
- Û Crear vínculos de cercanía y compañerismo

## **5.2 Objetivos de la Propuesta**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar el Programa de Incentivos laborales para motivar al personal del departamento de ventas de la Empresa Arrecife, C.A Valencia Estado Carabobo.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar estrategias en cuanto a planes de incentivos laborales para la situación actual del departamento de venta de la empresa Arrecife C.A Valencia Estado Carabobo.
- Proporcionar los incentivos laborales al departamento de ventas de la Empresa Arrecife, C.A Valencia Estado Carabobo.
- Aplicar el Programa de Incentivos laborales para motivar al personal del departamento de ventas de la Empresa Arrecife, C.A Valencia Estado Carabobo.

## **5.3 Justificación de la Propuesta**

El propósito de establecer un Programa de Incentivos laborales es para brindar confort y seguridad a los empleados, pues los trabajadores al tener un programa de incentivos sentirán mayor bienestar y transmitirán tranquilidad a sus hogares y familias, sabemos que el recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal es por eso que la empresa siempre debe buscar el bienestar de sus trabajadores, claro está que será aun más beneficioso tener un personal que le guste

estar en su área de trabajo, de ellos depende el funcionamiento adecuado de la organización.

La elaboración del programa le va a brindar a los trabajadores la motivación necesaria para sentirse a gusto realizando sus actividades diarias y desarrollar cada día más el sentido de pertenencia; logrando crear así un vínculo emocional que los involucrara y desarrollan en ellos mayor satisfacción laboral y mayor eficiencia.

La propuesta se justifica, porque permitirá mejoras en la calidad de servicio y de los trabajadores dentro de la organización, pues la esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los directivos, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes tienen diariamente. En tal sentido en el departamento de ventas de la empresa Arrecife C.A será útil tener un programa de incentivos laborales, este beneficiara tanto al trabajador como a la empresa que se encargara que los trabajadores del departamento de ventas recuperen el nivel de productividad, por otro punto tenemos claro la crisis económica que atraviesa el país, por esto la empresa debe buscar la manera de elevar la motivación con unos incentivos que se adapten al actual escenario de Venezuela.

#### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

**Factibilidad técnica:** La empresa Arrecife C.A no requiere recursos técnicos y materiales adicionales debido a que cuentan con los requeridos en el proyecto, tales como computadoras, papel, bolígrafos, entre otros, así como el espacio físico donde realizar la presentación del programa, facilitando de esta manera la participación del personal. Por lo tanto, desde el punto de vista técnico la propuesta es factible pues no se encontraron limitaciones de recursos para la ejecución de la misma.

**Factibilidad económica:** En el caso específico de este proyecto no se generaría grandes gastos, debido a que no hace falta recurso humano técnico ni operativo adicional para su ejecución, puesto a que se cuenta con el espacio adecuado, el personal y materiales necesarios para los efectos de la aplicación del programa, se reflejara como gastos los refrigerios en la presentación de la propuesta.

A continuación se presenta un presupuesto aproximado de los gastos que se generaran en la presentación del Programa de Incentivos Laborales para Motivar al Personal del Departamento de Ventas de la Empresa Arrecife C.A.

(Ver cuadro N° 12)

**Cuadro N°12**  
**PRESUPUESTO**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRECIO UNIT.</b>	<b>TOTAL Bs.</b>
<b>1 Pqte.</b>	<b>VASOS (MEDIANOS)</b>	<b>3.000,00</b>	<b>3.000,00</b>
<b>1</b>	<b>BOLSA DE HIELO</b>	<b>2.500,00</b>	<b>2.500,00</b>
<b>4 (bandejas)</b>	<b>PASAPALOS SURTUDOS</b>	<b>8.000,00</b>	<b>32.000,00</b>
<b>2 Pqte.</b>	<b>SERVILLETAS</b>	<b>1.700,00</b>	<b>3.400,00</b>
<b>4</b>	<b>JUGOS (2LTS)</b>	<b>5.000,00</b>	<b>20.000,00</b>
			<b>TOTAL: 91.500,00</b>

**Fuente:** Espinoza y Piña (2017)

Cabe acotar que este presupuesto es en función a los dos turnos (mañana y tarde) que existe en el departamento de ventas para la presentación del programa de incentivos laborales, es importante tener en cuenta la verificación de precios al momento de su ejecución ya que los precios pueden variar.

# **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA MOTIVAR AL  
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA  
ARRECIFE, C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Preparado por:

Espinoza Maria

Piña Rosanna

Junio / 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA MOTIVAR AL  
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA  
ARRECIFE, C.A VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Junio / 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Reseña Histórica**

Arrecife, C.A es una empresa fundada en el año de 1992 en la ciudad de Valencia, Venezuela. Está ubicada en el C.C la Galería, nivel 2, calle 137, sector Camoruco, cuenta con un espacio de aproximadamente 49 mts<sup>2</sup> en la cual se exhibe la variedad de marcas en los productos que ofrecemos.

Somos una empresa líder en moda playera y urbana con 25 años en el mercado ofreciendo la más sofisticada variedad en morrales, calzados, ropa y accesorios.

Nuestros productos están pensados para adaptarse y satisfacer las necesidades de nuestros clientes de forma original, cómoda y versátil, garantizando estándares de excelente calidad.

Todos nuestros productos proyectan un balance entre lo estético, lo práctico y lo funcional para lograr una imagen fresca, casual y dinámica convirtiéndonos en estilo de vida, preferida por el viajero urbano del mundo.

**Misión de la empresa**

Ser la empresa especializada en la comercialización de ropa, calzado y accesorios playeros y urbanos de excelente calidad, Atendiendo las necesidades de moda y del vestir de la sociedad asegurando la disponibilidad y el servicio, manteniendo costos competitivos a través del aprovechamiento de nuestros recursos, nos basamos en mantener los principios éticos, para generar relaciones duraderas con nuestros clientes, proveedores y empleados, para así llevar a sus clientes los mejores productos.

Preparado Por:  
Espinoza Maria  
Piña Rosanna

Página 3 de 14

Valencia Edo. Carabobo  
Junio 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Visión de la empresa**

Ser una empresa de referencia, líder en moda playera y urbana, que ofrece la mejor ropa, calzado y accesorios, con una constante innovación en diseños y productos de excelente calidad, siendo reconocidos siempre por la gran calidad de sus productos y la atención y servicio a sus clientes.

**Valores de la empresa**

Arrecife es una empresa guiada por sólidos valores, que son puestos en acción todos los días para regir nuestras actividades comerciales, laborales y nuestras relaciones con Clientes, Proveedores y la comunidad en general.

**Objetivo Estratégico:**

1. Ser diferenciados de las demás empresas, manteniendo un nivel de ventas constantes que le permita conseguir rentabilidad y permanencia en el mercado.
2. Convertir la empresa en líderes en el mercado de ventas de ropa playera y urbana ofreciendo la mejor atención a su clientela.
3. Brindar comodidad y estilo a toda su clientela, ofreciendo productos y servicios de calidad a la medida de la necesidad del cliente.

Preparado Por:  
Espinoza Maria  
Piña Rosanna

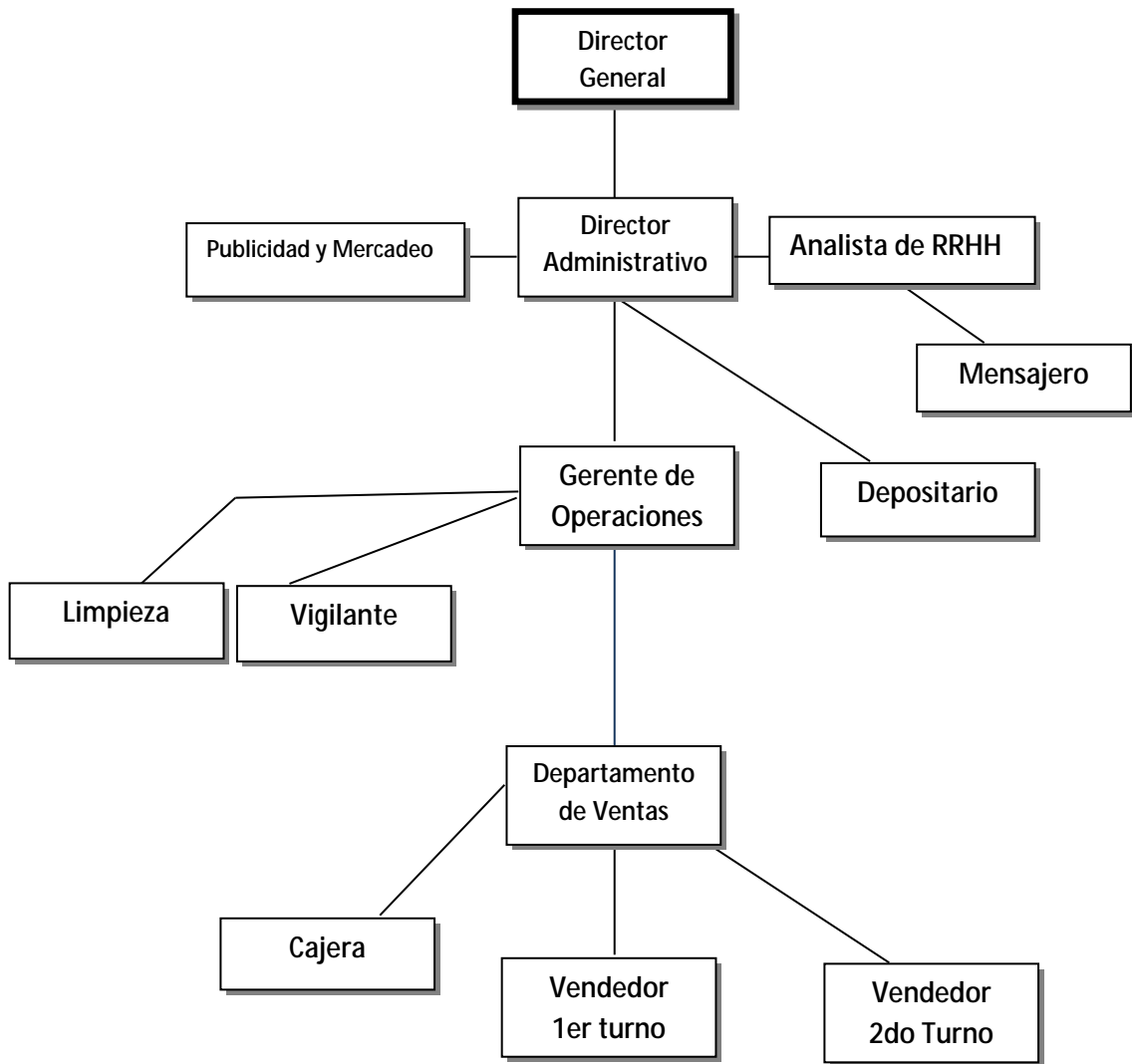
Página 4 de 14

Valencia Edo. Carabobo  
Junio 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Estructura Organizativa de Arrecife C.A.**



Preparado Por:  
Espinoza Maria  
Piña Rosanna

Página 5 de 14

Valencia Edo. Carabobo  
Junio 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES**

El propósito principal de este programa de incentivos laborales, es motivar a los trabajadores del departamento de ventas, aumentar la productividad y fomentar una sana competencia que beneficie los resultados de la empresa. Los beneficiados de los incentivos laborales desarrollados en el presente programa son aquellos trabajadores pertenecientes al departamento de ventas de la Empresa Arrecife C.A Valencia Estado Carabobo, sin importar el tiempo de antigüedad, el presente programa debe ser actualizado anualmente para que se adapte a las necesidades de los trabajadores presente de la organización. Es claro que para llegar a este estado satisfactorio tanto para la empresa como para el empleado, es necesario que la empresa implemente actividades que fomenten un mejoramiento en el rendimiento de los empleados y asimismo otorgar reconocimientos a aquellos que sobre salgan por su gran esmero. Una vez arrojado los resultados del instrumento aplicado pudimos notar que existe una carencia de Incentivos, por lo que nos llevo a desarrollar los siguientes:

Preparado Por:  
Espinoza Maria  
Piña Rosanna

Página 6 de 14

Valencia Edo. Carabobo  
Junio 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Incentivo 1**

Reconocimiento por buen desempeño **“Inspiración WOW”**

Tiempo: trimestralmente

Actividad	Objetivo	Responsables
<p>La Inspiración WOW consiste en un broche que la Gerente de Operaciones le otorgue al trabajador, el cual será seleccionado por destacarse en sus labores, este gerente deberá tomarse máximo cinco minutos para su entrega, durante el desarrollo de sus actividades en presencia de todo el personal, la idea es que el resto de los trabajadores se motiven en también querer recibirlos. Promoviendo: el servicio, la honestidad, la pasión, la iniciativa, la creatividad, el compromiso y la puntualidad.</p>	<p>Un simple “gracias” o “buen trabajo” por parte de un supervisor puede hacer que el trabajador se sienta seguro y orgulloso en su trabajo, aumentar su rendimiento y satisfacción es nuestro objetivo, de manera que elevamos su sentido de pertenencia y que es muy importante de la organización.</p>	<p>Investigadoras y Gerente de Operaciones.</p>
<p>Preparado Por: Espinoza Maria Piña Rosanna</p>	<p>Página 7 de 14</p>	<p>Valencia Edo. Carabobo Junio 2017</p>



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Incentivo 2**

Beneficios del trabajador: **Descuento por empleado**

Tiempo: Fin de mes

Actividad	Objetivo	Responsables
Consiste en otorgarle un descuento de 20% por las compras que realice el trabajador del departamento de ventas, este modo de compras se activara a final de cada mes, este beneficio es único del trabajador, no es transferible.	Con este incentivo logramos mayor afinidad y fidelidad, ya que puede gozar de ese beneficio por ser trabajador de la empresa y que sienta el orgullo de pertenecer al Team Arrecife C.A.	Investigadoras, encargada de piso de venta, la cajera y el Director Administrativo.
Preparado Por: Espinoza Maria Piña Rosanna	Página 8 de 14	Valencia Edo. Carabobo Junio 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Incentivo 3**

**Día libre: Otorgamiento de día libre por Cumpleaños**

Tiempo: A partir del presente año 2017

Actividad	Objetivo	Responsables
El trabajador tendrá un día de disfrute, este será el día de su cumpleaños, si el trabajador esta de cumpleaños en su día libre se tomara como gozado y no tendrá otro día adicional.	Lograr que el trabajador celebre su cumpleaños junto a sus seres queridos y pueda disfrutarlo como guste, hará que el trabajador se dé cuenta que la empresa se preocupa por su bienestar y que son importantes para la organización.	Investigadoras, la Gerente de Operaciones y encarda de piso de ventas.
Preparado Por: Espinoza Maria Piña Rosanna	Página 9 de 14	Valencia Edo. Carabobo Junio 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Incentivo 4**

**Regalo: Obsequio Arrecife**

Tiempo: Anual

Actividad	Objetivo	Responsables
Consiste en premiar al personal de ventas, con un producto que más le guste de la tienda, este se realizara en el mes de diciembre como parte de la celebración Team Arrecife C.A.	Con este incentivo buscamos que el trabajador se sienta integrado, agradecido y feliz de pertenecer al Team Arrecife. Con este obsequio se genera una grande satisfacción en la persona y una satisfacción conlleva a un ciclo motivacional	Investigadoras, Gerente de operaciones y Director administrativo
Preparado Por: Espinoza Maria Piña Rosanna	Página 10 de 14	Valencia Edo. Carabobo Junio 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Incentivo 5**

**Crecimiento profesional: Oportunidad de estudio**

Tiempo: A partir del presente año 2017

Actividad	Objetivo	Responsables
Este beneficio aplica a todo el personal que tenga ganas de superarse y seguir estudiando, para su crecimiento profesional y aquellos trabajadores que estén cursando sus estudios universitarios, garantizando flexibilidad en sus horarios de trabajo, previamente notificado para su coordinación.	Ayudarles a dirigir y gestionar sus carreras profesionales, darles la oportunidad que pueden superarse a sí mismo y aspirar mejores conocimientos.	Investigadoras, Gerente de operaciones y encargada de piso de ventas
Preparado Por: Espinoza Maria Piña Rosanna	Página 11 de 14	Valencia Edo. Carabobo Junio 2017



J-07590843-0

## ARRECIFE, C.A

Página: 1

Fecha de  
Elaboración:  
Abril 1999

TITULO DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

Código de  
Empresa: A01

CARGO: Asistente de ventas

Modificación en  
Fecha:

DEPARTAMENTO: Ventas

10-06-2014

REPORTA A: Encargado de tienda.

### FUNCIONES BÁSICAS DEL CARGO

Responsable de brindar excelente servicio y cordial atención a los clientes, asistirlo en la búsqueda de lo que necesiten con el objeto de lograr la satisfacción y lealtad de estos tras consolidar ventas efectivas.

### FUNCIÓN Y/O TAREA DEL CARGO

1. Recibe a los clientes cuando ingresen al establecimiento ofreciendo ayuda y asistencia.
2. Indaga sobre los requerimientos y necesidades del cliente y emitir recomendaciones.
3. Controla el orden, aseo y la adecuada utilización de los probadores por parte de los clientes.
4. Ubica la mercancía que se le mostro al cliente y este decidió no llevar.
5. Revisa que la mercancía esta correctamente etiquetada y Coloca los sensores de seguridad.
6. Atiende los reclamos, devoluciones y da información sobre las ofertas y promociones de los productos.
7. Cambia semanalmente la imagen de la tienda.
8. Mantiene su sitio de trabajo limpio y ordenado.
9. Realiza otras actividades cónsonas con el cargo.
10. Limpieza y orden de la tienda

### REQUISITOS DEL CARGO ( Educación Mínima)

Bachiller	X	T.S.U		Universitario		Mención	
-----------	---	-------	--	---------------	--	---------	--

### COMPETENCIAS REQUERIDAS

Trabajo en Equipo	X	Facilidad de Expresión	X	Resolución de Problemas	X	Trabajo Bajo Presión	X
Iniciativa	X	Proactivo	X	Dinámico	X	Innovación	X

Trabajador:	Supervisor Inmediato:	Autorizado por:
Firma:	Firma:	Firma:



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

La motivación en una empresa debe entenderse como la oportunidad que se tiene para aumentar la capacidad y la competitividad de la empresa.

La motivación laboral es una técnica esencial en las empresas, ésta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, es una técnica esencial para las empresas, ya que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficiosa tanto para la organización que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores, quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral.

Se pudo llegar a la idea de que la motivación es una actitud importante para poder lograr nuestras expectativas de vida mejorar el rendimiento de nuestras actividades, tanto así que el presente programa diseñado puede fortalecer y adaptarse a otras áreas de trabajo de la empresa Arrecife C.A, siempre y cuando lo amerite y sea deseado, de tal manera que pueda alimentar a otros trabajadores de otras áreas de ARRECIFE, C.A.

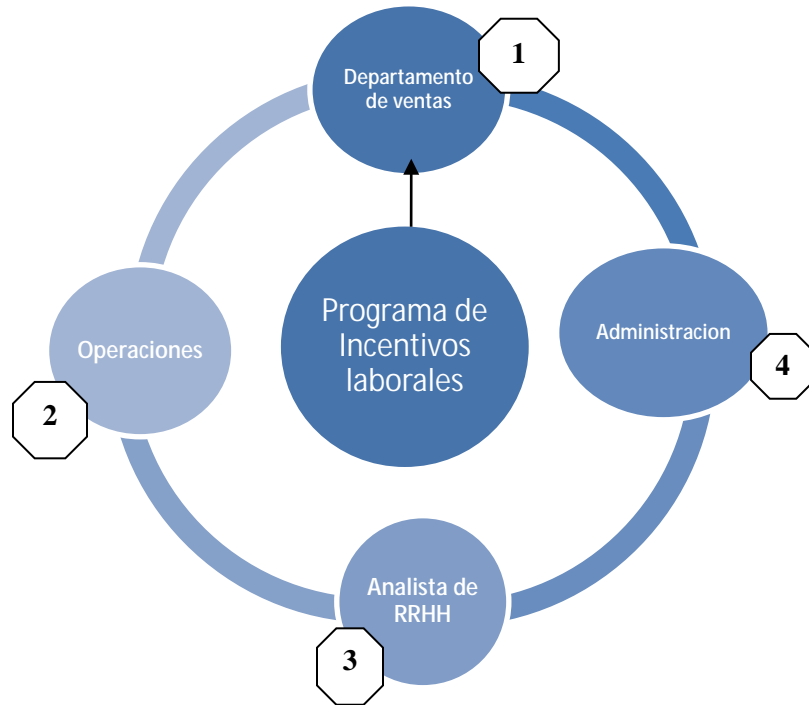
Preparado Por:  
Espinoza Maria  
Piña Rosanna

Página 13 de 14

Valencia Edo. Carabobo  
Junio 2017



**PROGRAMA DE INCENTIVOS LABORALES PARA  
MOTIVAR AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA ARRECIFE, C.A  
VALENCIA ESTADO CARABOBO**



De esta manera se puede expresar el ciclo de alimentación que puede percutir al implementar el programa de incentivos laborales en el departamento de ventas, llevando al resto de las áreas a tener mejor funcionamiento en sus tareas laborales.

Preparado Por:  
Espinoza Maria  
Piña Rosanna

Página 14 de 14

Valencia Edo. Carabobo  
Junio 2017

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos de la recolección de datos, mediante los instrumentos aplicados, exponen las conclusiones, con el propósito de dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos.

Una vez diagnosticado la situación actual en materia de Incentivos Laborales de la empresa Arrecife C.A, se llego a las siguientes conclusiones: existe la ausencia de un programa de incentivos laborales, el trabajador no muestra mayor interés en la organización, se ve desmotivado en el área de trabajo, así mismo la relación entre gerente y personal de tienda no tienen buena comunicación, por lo tanto la empresa se ha visto afectada a la disminución de ventas.

Por otra parte se identificaron las necesidades que tienen cada trabajador, nos llevo a dar los incentivos acorde para ellos y satisfacer en lo posible sus necesidades, pues si el trabajador, en este caso personal de tienda se encuentra satisfecho transmitirá buena energía y ofrecerá mucho mejor el producto hacia los clientes.

Al mismo tiempo se determino que:

- Los trabajadores no reciben ningún tipo de agradecimiento, por lo que los mismos no se sienten motivados.
- Los resultados nos permiten deducir que los trabajadores no se encuentran motivados, ocasionando que los procesos y tareas realizadas dentro del departamento de ventas no sean llevadas a cabo con un nivel máximo de eficacia y eficiencia.
- Los empleados de la empresa Arrecife consideran que un programa de incentivos laborales aumente la motivación que es un factor importante para la realización de sus labores cotidianas.

## **RECOMENDACIONES**

Luego de presentar las conclusiones, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la empresa Arrecife C.A tomar en consideración la propuesta planteada, lo cual servirá para tener un mejor rendimiento en los trabajadores y las ganancias aumentaran, de tal manera que la empresa podrá tener éxito con sus productos.
- Para la adopción efectiva del programa de incentivos laborales se debe revisar y actualizar anualmente, pues debe adaptarse a las necesidades de los trabajadores activo del departamento enfocado.
- Es recomendable que la empresa Arrecife C.A implemente estrategias que le permitan dar a conocer a todos los empleados el programa de incentivos que se está creando.
- Es importante reconocer al trabajador más destacado en su trabajo, hacerle saber que su tarea realizada fue importante para la organización, notara como se elevara sus ganas de seguir trabajando con eficiencia.
- Es importante que la comunicación entre los trabajadores debe fundamentarse, e igualmente entre gerente y trabajador, escucharlos, pedir opiniones cuando sea necesario y que este le pueda expresar lo que espera de él, esto les hará tener sentido de pertenencia.
- Darles conocimientos a los trabajadores de todos los productos que se encuentran en tienda, de tal manera que al momento de ofrecerlos tendrán toda la seguridad del producto y así mismo satisfacer cualquier pregunta que realice el cliente.

- Es recomendable que la empresa Arrecife C.A detecte las necesidades de sus empleado, para dirigir los incentivos dados, de manera que se obtenga un alto grado de satisfacción por parte de los empleados, aumentando su disposición al trabajo y por consiguiente la productividad de la empresa.
  
- Es recomendable la continuidad de procedimientos que apliquen, fortaleciendo la dedicación para la explicación de las tareas, ya que los trabajadores en esta etapa no gozan de la capacidad para realizarlas, se sugiere realizar reuniones, donde se puedan aclarar dudas, incentivar de forma escrita e individual, así como también el reconocimiento verbal, para influir en el trabajador el compromiso con la empresa Arrecife C.A.
  
- Es importante que el gerente de operaciones logre mantener el entusiasmo del personal y así estos se podrán capacitar de una mejor manera.

## Referencias Bibliográficas

Aguilar, Karla y Ortiz, Karolina. (2016). **Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A.** de la ciudad de Milagro. Universidad Estatal De Milagro. Ecuador.

Arana, Walter. (2013). **Motivación y productividad laboral.** Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/motivacion-productividad-laboral/>

Arias, Fidias. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología científica.** 5ta edición. Caracas: Editorial Epíteme.

Arias, Fidias. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 6ta edición. Editorial Episteme.

Carmona, Darlyn. (2014). **Incentivos motivacionales para el desempeño laboral de los trabajadores y trabajadoras de venezolana de turismo (VENETUR S.A).** Colegio Universitario Hotel Escuela De Los Andes Venezolanos.

Castañedas, Edgar y Julca, Luciano. (2016). **Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y asociados S.A.C.** para el año 2016. Universidad privada Antenor Orrego. Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Perú

Chiavenato Idalberto. (2002). **Gestión del Talento Humano.** México: Mc.Graw Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, Idalberto. (2001). **Administración de recursos humanos.** (2da ed). México. Editorial McGrawHill.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** (1999).

Dessler, Gary (2008). **Administración de personal.** (6ª ed). México. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Gelves Yorlenis. (2015) **Incentivos laborales como impulso motivacional aplicado a los colaboradores de la empresa distribuidora del ramo quincallero, Valencia, estado Carabobo.**

Gutiérrez, Alonso (2004). **Administración Global. Colombia.** McGraw Hill

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2001). **Administración.** Novena Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.

**Ley Orgánica del Trabajo Trabajadores y Trabajadoras.** (2012)

Mora, Carlos. (2007) **Relación que se manifiesta entre rendimiento, productividad, logros, desmotivación.** Documento en línea. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/relacion-entre-rendimiento-productividad-logros-y-desmotivacion.htm>. Consultado el 17 de Diciembre del 2016.

Nelson, Bob. (2005). **1001 Formas de motivar a los empleados.** (1ª ed). Bogotá, Colombia. Norma, S.A.

Quintero Niria. y Africano Nelly. (2013). **Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes** asociados Costa Oriental del Lago. Universidad del Zulia

Rodríguez, José. (2001). **El Factor Humano en la Empresa.** Editorial Deusto S.A., Madrid.

Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación.** 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.

Salom, Genaro. (2012). **Incentivos laborales:** compromiso empresarial. Revista Inter-Forum.

Solarte, Omar. (2011). **La motivación laboral como reto para lograr la productividad deseada en Venezuela.** Disponible en: <http://www.creadess.org/index.php/informate/sostenibilidad-empresarial/talento-humano/10108-la-motivacion-laboral-como-reto-para-lograr-la-productividad-deseada-en-venezuela>

Tovar, Diana. (2013). **Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa FEBECA, C.A.** Universidad José Antonio Páez.

# **ANEXOS**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES



**ANEXO A**

Instrumento de Recolección de Datos

**CUESTIONARIO**

Para la realización de este trabajo de grado es necesaria la aplicación de un cuestionario, el cual se presenta con la finalidad de conocer su opinión al respecto de aspectos fundamentales que están vinculados a la investigación.

La realización así como los datos que en él se registren, tendrán validez única y exclusivamente para fines académicos, preservando la integridad y anonimato de las personas que presten su colaboración.

Instrucciones:

\_ Lea detenidamente cada una de las preguntas que a continuación se presenta.

\_ Marque con una (x) la respuesta deseada.

\_ Se le agradece responder con la mayor sinceridad.

¡Gracias por su colaboración!

Junio 2017

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
 ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
 CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES



**Instrumento**

Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: / / .

Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_

N° de ítems	Preguntas	SI	NO
1	¿Existe la ausencia de algún incentivo laboral?		
2	¿Considera que los instrumentos de trabajos con el que cuenta es suficiente para desarrollar sus funciones?		
3	¿Se les ha otorgado algún reconocimiento por el buen desempeño laboral?		
4	¿Reconoce usted sus deberes y derechos como trabajador?		
5	¿Recibe su salario en la fecha correspondiente?		
6	¿Cree usted que la elaboración de un programa de incentivos laborales permita mejorar el desempeño laboral?		
7	¿Recibe usted algún incentivo por tener más venta que el resto de los compañeros?		
8	¿Cree usted importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo?		
9	¿Se siente usted motivado en su trabajo?		
10	¿Está de acuerdo con la elaboración de un Programa de incentivos laborales para el departamento de ventas?		

Responsables: Espinoza Maria  
 Piña Rosanna

Junio 2017