

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS**

INFORME FINAL DE TESIS DE POSTGRADO

TÍTULO:

**PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA ELEVAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAMSIC HANDLING
DOMINICANA, UBICADA EN EL AEROPUERTO DE LAS AMÉRICAS, SANTO**

DOMINGO ESTE, PERÍODO 2021

SUSTENTANTES:

Claritza Ventura Jiménez
Maltina Mariano Soriano

ASESOR:

Dr. José Orlando Gómez

**Santo Domingo, República Dominicana
Enero 2022**

ÍNDICE

Portada	01
Agradecimientos	04
Dedicatoria	05
Resumen	09
Abstract	10
Introducción	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1. Problema de Investigación	15
1.1.2 Formulación del problema.....	18
1.1.3 Sistematización del problema	18
1.2 Objetivo General	19
1.2.1 Objetivos Específicos	19
Justificación	20
Marco Contextual.....	22
Misión.....	22
Visión	22
Valores	23
1.6 Organigrama	23
1.7 Delimitación o Alcance	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	25

2.1 Antecedentes	26
2.2 Marco Legal.....	31
2.2 Base Teórica	34
2.3.1 Compensación.....	34
2.3.3 Tipos de Compensación	37
2.3.4 Beneficios.....	38
2.4 Incentivo laboral	39
2.4.1 Tipos de Incentivos.....	41
2.5 Satisfacción Laboral.....	42
2.5.1 Teorías de la Satisfacción Laboral.....	42
2.5.2 Factores de la Satisfacción Laboral	43
2.5.3 La Satisfacción en el trabajo y el papel de la Compensación.....	44
2.5.4 La satisfacción y su impacto en la calidad de vida laboral	45
2.6 La Motivación, Satisfacción y Compromiso del empleado	48
2.7 Tipos de programas de Incentivos	51
2.8 Gestión del cambio	52
2.8 Aceptación al cambio	53
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	55
3.1.1 Enfoque, Diseño y Tipo de Investigación.....	56
3.1.2 Población y Muestra.....	57
Figura 4. Fórmula de Fisher y Navarro.....	57
3.1.3 Técnicas de recolección de datos.....	58
3.1.5 Validez y Confiabilidad	58
CAPÍTULO IV. RECOLECCIÓN DE DATOS	59
4.1.1 Procedimiento para la recolección de datos.....	61
4.1.2 Procedimiento para el análisis de datos	61

Tabla 1: Rango de edades y sexo	62
Tabla 2. Tiempo laborando en la empresa	62
Tabla 3. Distribución población	63
Tabla 4. Satisfacción laboral	64
Tabla 5. Incentivos Laborales	64
Tabla 6. Clima Laboral	65
Tabla 7. Carga de trabajo	66
Tabla 8. Equidad Salarial.....	66
Tabla 9. Beneficios laborales	67
Tabla 10. Seguridad y Salud	68
Tabla 11. Interrelación Social	68
Tabla 12. Crecimiento Personal	69
Tabla 13. Reconocimiento	70
Tabla 14. Beneficios por ley	71
Tabla 15. Beneficios sociales.....	72
Tabla 16. Productividad	72
Tabla 17. Motivación Laboral.....	73
Tabla 18. Rendimiento Laboral.....	73
Tabla 19. Compromiso.....	74
Tabla 20. Sugerencia de los empleados para un programa de incentivos.....	75
Conclusión.....	76
Recomendaciones.....	79

CAPÍTULO V. PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INCENTIVO PARA LA

EMPRESA SAMSIC HANDLING DOMINICANA, SDQ. (Proyecto Factible)	81
5.1 Introducción.....	83
5.2 Objetivos Generales.....	84
5.2.1 Objetivos Específicos.....	84
5.3 Alcance y Beneficiarios	84
5.4 Diagnósticos de necesidades	84
5.5 Método de evaluación del programa.....	85
5.6 Responsables	85
5.7 Proyección de implementación y presupuesto de nuestra Propuesta.....	86
Figura 5. Cuadro de propuesta de programa de incentivos y presupuesto.....	86
5.8 ¿Por qué nuestra propuesta es la ideal para Samsic Handling Dominicana.....	87
5.9 Los programas sugeridos por los empleados y sustento de la propuesta	87
Anexos	88
Anexo 1. Rúbricas aprobadas y Títulos de expertos	88
Anexo 2. Modelo de la Encuesta	92
Bibliografía	93

COMPENDIO

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal proponer un programa de Incentivos para los colaboradores de la empresa Samsic Handling Dominicana para elevar los niveles de satisfacción laboral. Dicha investigación fue elaborada en un enfoque positivista cuantitativo y en un diseño no experimental. Por otro lado, el tipo de investigación utilizado fue el de campo y descriptivo y en una modalidad de proyecto factible.

Para saber el nivel de confiabilidad del instrumento de medición se aplicó una encuesta piloto, la cual, fue validada por expertos del área. Después de ser validada se procedió aplicar la encuesta a la muestra real de 76 empleados tomados solo de la localidad de SDQ.

En cuanto al análisis y resultados de la encuesta, los mismos fueron representados en tablas y gráficas de barras, en el cual, se obtuvo como resultado un mayor porcentaje en la alternativa de insatisfacción por parte de los empleados encuestados. También se facilitó un espacio de sugerencias donde el empleado tenía la opción de seleccionar la propuesta adecuada.

Basados en esos resultados y sugerencias nace la propuesta y diseño de un programa de incentivos para beneficio de la satisfacción y calidad de vida laboral en la organización.

CONCLUSIONES

Según lo contemplado en nuestra investigación teórica podemos sustentar la importancia que tiene la satisfacción laboral en los empleados para el logro de objetivos y de equilibrio emocional. Locke (1976) se refiere a la satisfacción laboral como un estado emocional que estará sujeto a que las necesidades del individuo sean recompensadas o no.

Y que esas recompensas van a depender de estrategias que se relacionen con esas necesidades por medio de incentivos que estimulen a una mejor calidad de vida laboral. Autores como Valera, López y Otero (2013) sustentan esa teoría positivista de que por medio de recompensas compensatorias logramos resultados.

Realizada nuestra investigación de proponer un programa de incentivos para elevar los niveles de satisfacción laboral de los empleados ajustado al planteamiento del problema y a los objetivos podemos concluir lo siguiente:

Objetivo Específico No. 1: Explorar los factores de la compensación y beneficios que influyen en los niveles de satisfacción laboral. Los factores de compensación y beneficios que influyen más en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Samsic son aquellas que tienen que ver con fines monetarios o financieros como en el caso de salario, bonos, facilidades o créditos económicos, entre otros incentivos. Y en poco porcentaje aquellos que tienen que ver con el reconocimiento, capacitación y flexibilidad de horarios, actividades recreativas, etc.

Estos factores fueron externados por medio a la encuesta, donde se le daba al empleado un espacio para ofrecer alternativas o programas para satisfacer sus necesidades.

Objetivo Específico No. 2: Identificar los beneficios que consideran los colaboradores que son más atractivos y que podrían impactar en su calidad de vida.

Dentro de la misma encuesta de manera paralela se abrió un espacio de sugerencia donde los

empleados tenían la opción de seleccionar cuál sería el programa o beneficio más atractivo y adecuado para los empleados.

Los beneficios señalados por el personal son programas con propósito financieros y no financieros como Caja de ahorro y préstamos, un seguro complementario y reconocimiento a empleados y equipos del mes. Estas sugerencias nos dieron una guía o base para nuestra propuesta.

Objetivo Específico No. 3: Determinar el grado de satisfacción de los empleados con relación a los paquetes de beneficios actuales. Por medio de la encuesta pudimos contemplar el nivel de satisfacción en que se encuentran los colaboradores de acuerdo a los beneficios que se reciben.

En la misma se refleja un porcentaje mayor de insatisfacción, debido a que en la actualidad no reciben beneficios o incentivos adicionales y de reconocimiento que puedan ayudar a su nivel emocional o financieros de los empleados y que puedan experimentar un nivel de satisfacción adecuado.

Objetivo Específico No. 4: Diseñar un programa de incentivos ajustado a las necesidades de los colaboradores acorde con la capacidad de la organización.

En base a nuestros resultados de investigación en la encuesta y sugerencias de los empleados encuestados pudimos adaptar un diseño de programas de incentivos que se ajuste a las necesidades de los colaboradores de Samsic Handling Dominicana y dentro de un presupuesto ideal. En base a las observaciones anteriores pudimos diseñar programas con fines monetarios como un programa de ahorros y préstamos y reconocimiento al empleado y equipo del mes. Otro de índole no monetario como el caso de un seguro complementario dentro de la cobertura de la empresa y del empleado. Cada programa estará bajo lineamientos, políticas y procesos de implementación como también seguimiento de cumplimiento para mejor efectividad. Una implementación efectiva de este proyecto o propuesta ayudará evidentemente con la problemática que experimenta en la actualidad la empresa de carecer de programas de incentivos que favorezcan a la satisfacción, motivación, pertenencia y retención del personal y por las cuales estarán sustentadas nuestras recomendaciones.

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

Aldana, C. (2014) La Motivación como principio esencial en el desempeño empresarial efectivo. (Tesis de Grado). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11445/LA%20MOTIVACION%20COMO%20PRINCIPIO%20ESENCIAL%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20EMPRESARIAL%20EFECTIVO.pdf?sequence=1>

Anguiano, L. (2017) Implementación de Practicas y cambios de las organizaciones. (Libro digital). Recuperado de: <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoai/wpcontent/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>

Caldera, E. y Giraldo, M. (2013) Propuesta de un Sistema de Compensación que impacte Directamente la Satisfacción Laboral de la Empresa de Servicios Temporales, S&A (Tesis de Grado). Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/186/Propuesta%20de%20un%20sistema%20de%20compensacion%20que%20impacte%20directamente%20la%20satisfaccion%20laboral%20de%20la%20empresa%20de%20servicios%20temporales%20S&A%20Servicios%20y%20Asesor%20S.A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Calidad de Vida Laboral: 7 Formas de Mejorar el Entorno Empresarial -. (2019, julio 30). <https://www.unikapromotora.com/blog/calidad-de-vida-laboral/Compensaciones-y-beneficios-Asesores-de-RR.HH.-s.f.-Urbano-Consultores>. Recuperado 7 de septiembre de 2021, de <https://urbanoconsultores.com.ar/compensaciones-ybeneficios/>

Contreras Sánchez, J. (2018) Gestión del Cambio Organizacional para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas. (Tesis Especialización). Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0946_ContrerasSanchezJ.pdf

Daza, C., Martín, R. Sosa, Y. Vargas, Y. (2013) Análisis del impacto de la Compensación y Beneficios en procesos liderados por el área de Recursos Humanos (Tesis de Grado). Recuperado de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/981/Analisis%20del%20impacto%20de%20la%20compensacion%20y%20beneficios%20en%20procesos.%20gestion%20humana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flórez, A, Montoya, B. y Tirado, C. (2012) Propuesta para el mejoramiento de la Motivación de los empleados en la cadena de Almacenes El Fogón Eléctrico (Tesis de Grado). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/51194687.pdf>

Fisher, J. (2006) Como Incentivar a los Empleados (Libro digital). Recuperado de https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos_premium/programahabilidades/pdf/motivacion_liderazgo/contenido1/Como_incentivar_empleados.pdf

García, D., Londoño, C y Ortiz, L (2017). Factores Internos y Externos que inciden en la Motivación Laboral. Revista Electrónica Psiconex. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psiconex/article/view/326981>

García Vargas, M., De Lourdes E & Sánchez Trujillo, M (2017) Satisfacción laboral en los entornos de Trabajo. Una Exploración cualitativa para su estudio. (Artículo Científico) Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/326434611.pdf>

González, S (2019) Programa de Bienestar Social e Incentivos. Recuperado de <https://info.sodexo.es/motivacion-satisfaccion-compromiso-empleados>

Human Aguilar, O (2019) Propuesta de un programa Motivacional para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de vigilancia y seguridad privada de la organización. Eventual Servis, S.A. región Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7758>.

Jiménez, A, y Blaise, S. (2010) La motivación e Incentivos de una Empresa de Servicios: Caso Castillo Delgado & Asociados (Monografía de Grado). Recuperado de <https://docplayer.es/9865825->

Universidad-tecnologica-de

santiago-utesa-area-deciencias-economicas-y-sociales-carrera-de administracion-de-empresas.html

Juárez, O. (2014) Administración de la Compensación, sueldos, salarios, Incentivos y Prestaciones (Libro Electrónico). Recuperado de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381276.pdf>

López Somarriba, M. y Otero Gutiérrez, M. (2015) Gestión de Recursos Humanos (Tesis de Grado). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>

Manjarrez, N., Boza Valle, J., y Mendoza, E. (2020). La Motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo (Libro Electrónico). Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1462/1479>

Mapén Franco, F. (2017) Implementación de Practicas y cambios en las organizaciones (Libro electrónico) Recuperado de <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wpcontent/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicass.pdf>

Mejorar la Calidad de Vida de los empleados: una preocupación que crece en las organizaciones - Revista Empresarial & Laboral. (2017, julio 14). <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/seleccion/mejorar-la-calidad-vida-losempleados-una-preocupacion-crece-las-organizaciones/>

Peláez, A. (2013) Propuesta para el diseño de un Plan de Compensación Indirecta para la empresa Cosentry Auto Import, SRL. Santo Domingo, Rep. Dom. (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://catalogobiblioteca.unapec.edu.do/cgi-bin/koha/opacdetail.pl?biblionumber=25574>

Peña, C. (2015) La Motivación Laboral como herramienta de gestión en las Organizaciones Empresariales (Libro Electrónico). Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>

Peña Rivas, H. (2017) Motivación Laboral. Elemento fundamental en el Éxito Organizacional.

Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A., DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Plan de Incentivos Laborales | Cómo diseñarlo con éxito. (2019, noviembre 20). Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual. <https://www.bizneo.com/blog/plan-de-incentivos-laborales/>

Programa-Bienestar-Laboral-Incentivos_2017-2018.Pdf.

http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos2018/programa-bienestar-laboral-incentivos_2017-2018.

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. (s. f.). Recuperado 7 de septiembre de 2021, de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

Servicios Calidad de Vida, Sodexo (2021) La Motivación, Satisfacción y Compromiso con el empleado. Recuperado de <https://info.sodexo.es/motivacion-satisfaccion-compromisoempleados>

Torella, M. (2014) Beneficios Laborales Una herramienta de gestión estratégica en puestos medios y altos (Tesis de Maestría). Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0730_LaTorellaM.pdf

Valderrma, B. (2010) Motivación Inteligente, el impulso para lograr tus metas. Madrid (Libro Electrónico). Recuperado de <https://vdocuments.mx/valderrama-beatrizmotivacion-inteligente.html>

Valera, R. (2013) Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios y Prestaciones (Libro Electrónico). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.dpf>

Whitmore, J. (2011) Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas (Libro Electrónico). Recuperado de

https://training.crecimiento.ws/wpcontent/uploads/2017/09/EBOOK_Whitmore-John-Coaching-PDF.pdf

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana 809-724-0266, ext. 276;

biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb. Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana. 809-584-7021, ext. 230.

biblioteca@uapa.edu.do