

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Programas de incentivos al personal de la industria farmacéutica, Mixco
Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Migdalia Azucena López Pirir

Guatemala, septiembre 2019

**Programas de incentivos al personal de la industria farmacéutica, Mixco
Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Migdalia Azucena López Pirir

Licda. Edna de Juárez (**Asesora**)

M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina (**Revisor**)

Guatemala, septiembre 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Samuel Zabala

Coordinador

Guatemala, 04 de marzo 2019

Señores


Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy la autora del Artículo científico titulado **“Programas de incentivos al personal de la industria farmacéutica, Mixco Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Migdalia Azucena López Pir
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 201401272

REF.:UPANA.C.C.E.E.0000023-2019-L.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 31 de julio de 2019
DICTAMEN**

Tutor: Licenciada Edna Miranda de Juárez.

Revisor: Licenciada Eddy Miranda Medina

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo Científico: "Programas de incentivos al personal de la industria farmacéutica, Mixco Guatemala".

Presentada por: Migdalia Azucena López Pirir.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Romulo Antonio Barrón Díaz,
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 4 de marzo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

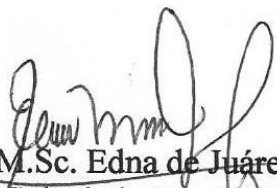
Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado **“Programas de incentivos al personal de la industria farmacéutica, Mixco Guatemala”**, realizado por Migdalia Azucena López Pirir, Carné 201401272, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Guatemala, 25 de marzo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico titulado: "Programas de incentivos al personal de la industria farmacéutica, Mixco Guatemala" realizado por Migdalla Azucena López Pirir, carné 201401272, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina
Colegiado Activo 7452


Dedicatoria

A Dios

Por darme la fortaleza, sabiduría y provisión económica para poder lograr cada una de las metas en la etapa de mi vida. Agradezco su fidelidad en cada momento, y más en este momento por dejarme ayudar a culminar esta meta.

A mi familia

Por estar en cada una de las etapas de mi vida demostrándome y brindándome su apoyo necesario para poder seguir adelante hasta lograr culminar mis metas.

A mis catedráticos:

Por haberme orientado con sus conocimientos y experiencias, los cuales enriquecieron cada curso aprobado durante la preparación de la Licenciatura Administración de Empresas.

A mi asesora:

A través de sus conocimientos y experiencia me pudo guiar para concluir mi artículo científico.

A mis Amigas:

Por apoyarnos durante nuestra formación profesional, por haber compartido cada uno de los conocimientos adquiridos, las alegrías, los enojos y que hasta el momento seguimos siendo amigas, Marilin Orellana Ruiz y Yoselin Del Cid López.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfica	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Muestra para población infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	
2.1. Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	14
3.2 Hallazgos y análisis general	18
3.3 Conclusiones	19
4. Referencias	
4.1 Bibliográficas	20
5. Anexos	

Abstract

Las organizaciones cuentan con el recurso humano para alcanzar sus objetivos, por lo cual la implementación de programas de incentivos económicos y no económicos son una herramienta fundamental para motivar a los colaboradores en su comportamiento, rendimiento y generan mayor productividad. La investigación realizada es de tipo descriptiva, se analizó a los colaboradores del área operacional (Producción) en las industrias farmacéuticas ubicadas en Mixco, Guatemala, se utilizó un cálculo muestral finita con un resultado de 153 personas, a las cuales se les trasladó una encuesta de 15 interrogantes, en las que se analizó si los incentivos económicos y no económicos son un factor fundamental en la gestión de las organizaciones.

Los resultados obtenidos decretaron que las organizaciones no cuentan con programas que incentiven a los colaboradores sino solamente ingresos que cubren sus necesidades básicas, esto impide que los mismos estén comprometidos a generar mayor productividad.

Introducción

La industria farmacéutica es un sector altamente competitivo, por lo cual las organizaciones deben de poseer programas de incentivos los cuales generan, ventajas sostenibles y aprovechar al máximo el recurso humano operativo logrando aumentar su competitividad. El recurso humano es un factor fundamental en toda organización, este recurso debe ser gestionado de manera eficaz para aprovechar sus conocimientos, habilidades y cualidades las cuales se convierten en una fortaleza para las industrias.

Los programas de incentivos al personal operativo, es una herramienta que tiene como objetivo optimizar el desarrollo profesional a través de factores motivacionales que superan las necesidades básicas de los colaboradores. El presente artículo tiene como objetivo determinar si existen programas de incentivos hacia los colaboradores operativos de las industrias farmacéuticas de Mixco, Guatemala.

En el primer capítulo se presenta el marco metodológico, en el que se describe el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos de la investigación, el tipo de investigación utilizada, el sujeto de investigación, el alcance, el cálculo muestral, el instrumento utilizado para la recolección de información y la manera en que se procesó la información.

El capítulo dos se presenta de manera gráfica los resultados de la investigación; por lo cual se aprecian las opiniones de los colaboradores operativos encuestados, a través de datos porcentuales con los cuales se determina el grado de satisfacción hacia los programas de incentivos aplicados en las industrias farmacéuticas.

En el capítulo tres se detalla la discusión y conclusión de los resultados a través de la extrapolación haciendo la comparación con otras referencias bibliográficas, planteando los hallazgos con los factores más altos que están afectando a la industria, así como se presentan las conclusiones relacionadas a los objetivos planteados.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del Problema

Chiavenato refiere que:

La remuneración fija fue un producto de inicios del siglo xx que tenía por objeto recompensar el trabajo rutinario y repetitivo de los trabajadores, en una época de estabilidad y permanencia, en la que todo se repetía indefinidamente. El mundo cambió y las organizaciones también, hoy en día la mayor parte de las organizaciones exitosas migran hacia programas de remuneración flexible y variable, capaces de motivar, incentivar a las personas. (2008 p.316)

Los programas de incentivos más comunes

- Incentivo de compensación. Son aumentos de sueldo, bonos u otro tipo de incentivos monetarios.
- Incentivo de reconocimiento. Darles un certificado o anunciar sus logros en público, entre otros.
- Incentivo de recompensa. Son regalos o premios como reconocimiento por alcanzar las metas.

De tal manera que la satisfacción de los colaboradores debe ser un asunto primordial en las industrias farmacéuticas, y se logra a través de una variedad de programas de incentivos. Estos pueden ser evaluados a través de mediciones de clima organizacional y de encontrarse deficiencias se pueden realizar modificaciones. La satisfacción del personal debe ser un asunto fundamental para las empresas que se enfocan en el éxito y quieren ser competitivos en el mercado laboral.

Se considera que este estudio es factible de realizar debido a que en Mixco existen 16 empresas farmacéuticas a quienes les podría ser de utilidad conocer la satisfacción de sus colaboradores respecto a los incentivos que les otorgan.

A través de este estudio se pretende conocer si en las industrias farmacéuticas en Guatemala existen programas de incentivos efectivos ya que podría ser que algunas empresas no se preocupen por establecer dichos programas o que los que existan no estén produciendo satisfacción en los colaboradores, lo cual afectaría el crecimiento y la eficiencia de las empresas.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Tienen programas de incentivos hacia sus colaboradores operativos las industrias farmacéuticas de Mixco, Guatemala?

1.3 Objetivos de Investigación

Los objetivos pretenden indicar el propósito de la investigación y ayuda al investigador para el alcance de los resultados.

1.3.1 Objetivo General

- Determinar si existen programas de incentivos hacia los colaboradores operativos de las industrias farmacéuticas de Mixco, Guatemala.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar la satisfacción de los colaboradores operativos con relación a los incentivos que reciben por su desempeño.
- Establecer los aspectos positivos o negativos que los colaboradores operativos perciben con relación a los incentivos.
- Identificar las causas de insatisfacción de los colaboradores operativos en relación a los incentivos.

1.4 Definición del Tipo de Investigación

Los programas de incentivos al personal en la Industria Farmacéutica, con el tema se busca analizar si los programas de incentivos al personal factor fundamental en la gestión empresarial. Por tanto, este estudio utilizó el tipo de investigación descriptiva, el cual permitirá describir, identificar y evaluar la situación de las entidades de Mixco Guatemala, no busca modificar ningún elemento sino únicamente realizar un diagnóstico.

1.4.1 Investigación Descriptiva

Se enfoca en realizar un registro general de situación, en el cual, el interés primordial no gira en torno de averiguar y establecer las causas de los fenómenos, sino simplemente en describir y generar una bitácora que relate con detalle técnico el suceso o fenómeno investigado.

En el tema de los programas de incentivos al personal de la industria farmacéutica se pretende identificar cuál es el grado de insatisfacción que se percibe por los colaboradores de la industria farmacéutica, y cuáles son las causas y consecuencias que afectan en el desarrollo de sus actividades. El estudio ha permitido analizar qué otras herramientas se pueden implementar en los programas de incentivos en las industrias farmacéuticas. No se pretende transformar ningún programa, simplemente realizar un diagnóstico para concluir y tener un primer estudio sobre el tema.

1.5 Sujetos de Investigación

Colaboradores operativos

Personas comprendidas entre las edades de 20 a 40 años

Desarrollan actividades de manufactura

Trabajadores de empresas farmacéuticas de Mixco

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se desarrolló en el período comprendido entre el 27 de octubre y el 9 de marzo del año 2019.

1.6.1 Geográfica

El estudio se realizó en las industrias farmacéuticas de Guatemala, Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

Para este estudio se utilizó la muestra finita debido a que la población es cuantificable y menor a 30,000 elementos.

Este cálculo va dirigido al sujeto, en el cual se quiere enfatizar sobre la satisfacción de los programas de incentivos que ejecuta la organización.

1.7.1 Muestra para población finita

Formula finita

N= Tamaño de la Muestra=

P= Probabilidad de Éxito = 0.50

q= Probabilidad de Fracaso = 0.50

e= error < 8% y 5%

Z= Nivel de Confianza < 95%=1.96 ,94%= 1.88 y 93% = 1.81

$$n = \frac{252 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}{0.05 \times (252-1)} + \frac{252 \times 0.5 \times 0.5 \times 3.8416}{3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{252 \times 0.5 \times 0.5 \times 3.8416}{0.0025 \times 251} + \frac{252 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{242.0208}{0.6275 + 0.9604}$$

$$n = \frac{242.0208}{1.5879}$$

$$n = 152.42$$

$$n = 153 \text{ personas a encuestar}$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Se utiliza como instrumento de investigación la encuesta, para ello se realiza un cuestionario con 10 preguntas las cuales tienen como objetivo analizar la satisfacción de los colaboradores con respecto a los programas de incentivos dentro de la organización.

1.9 Recolección de datos

Se comenzó a investigar el 06-12-18 en internet en la página de medicamentos maps en esta herramienta permitió obtener un listado de los laboratorios farmacéuticos que están en el perímetro de Mixco, el día 10-12-18 se procedió a buscar en las páginas amarillas el número telefónicos. Se comenzó a recolectar los datos el 10-12-1, con llamadas telefónicas en la cual se requería hablar con el departamento de recursos humanos, y me proporcionaron correos electrónicos para enviar una carta de manera formal en la cual se requería la información de manera formal.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

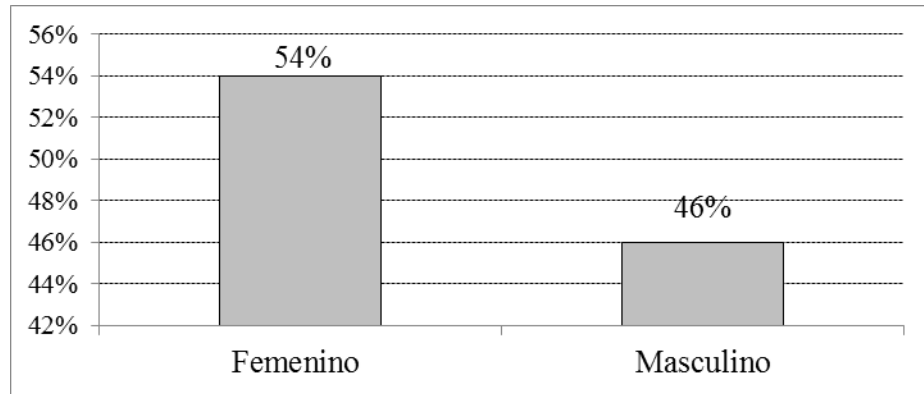
Se procedió a tabular los datos recopilados de la encuesta. Se realizó un conteo manual de los datos, se trasladaron los datos a una hoja de cálculo electrónica, se calcularán los porcentajes y se desarrollaron graficas de barras para presentar los porcentajes obtenidos de la encuesta.

Capítulo 2 Resultados

2.1. Presentación de Resultados

Gráfico 1

1. Género?

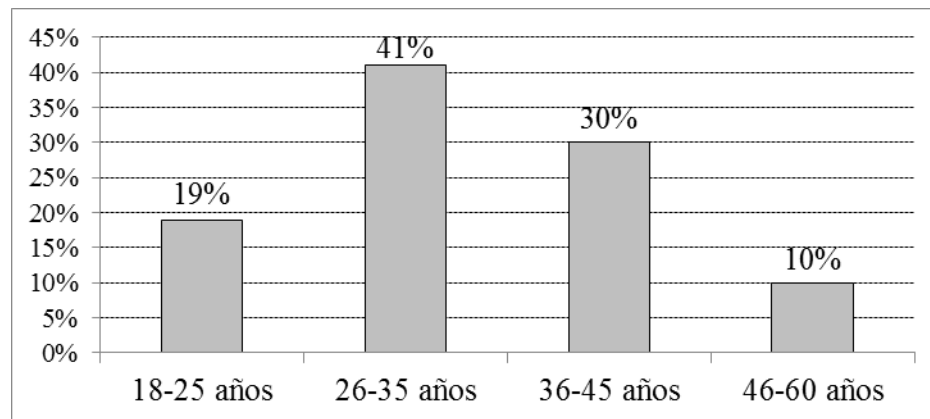


Fuente: elaboración propia, año 2019

Según datos recopilados en las encuestas realizadas en la industria farmacéutica el 54% pertenece al género femenino y el 46% pertenece al género masculino.

Gráfico 2

2. Rango de Edades?

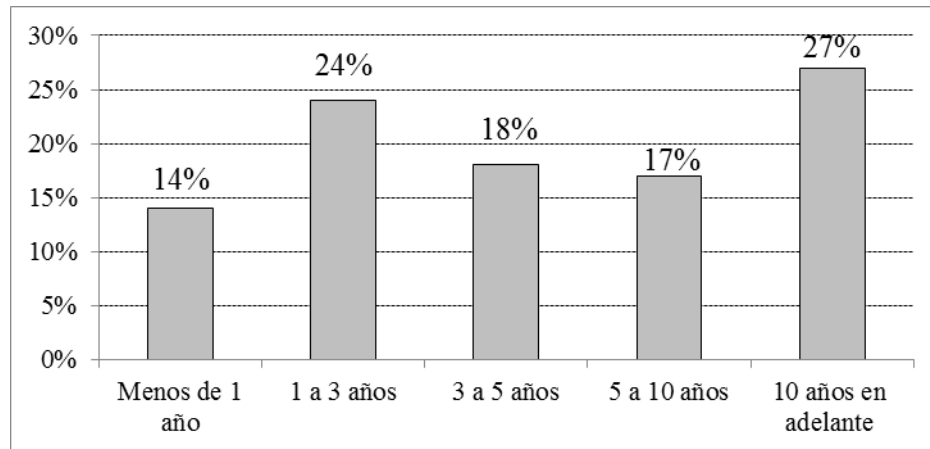


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer el rango de edades de los colaboradores, el 41% son de 26-35 años, el 30% son de 36-45 años, 19% son de 18-25 años y el 10% 46-60 años, la mayoría de los colaboradores son relativamente jóvenes.

Gráfico 3

3. Tiempo de laborar en la empresa?

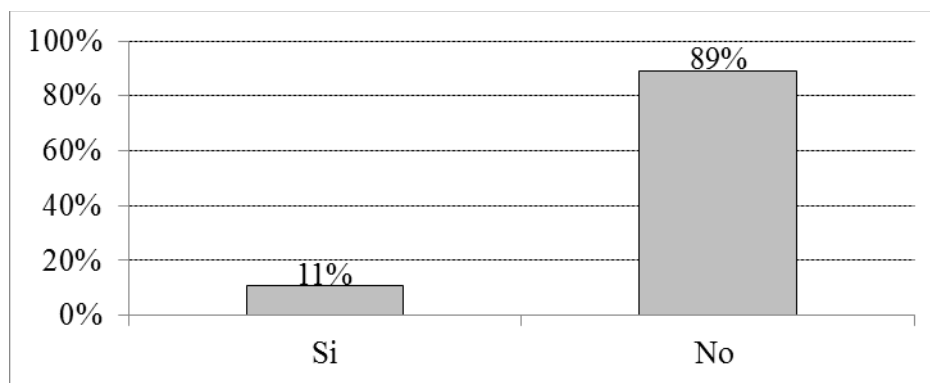


Fuente: elaboración propia, año 2019

Según las encuestas realizadas en la industria farmacéutica se pudo determinar el porcentaje con respecto al tiempo laboral, el 27% tiene 10 años en adelante, el 24% tiene 1 a 3 años, 18% tiene 3 a 5 años, el 17% tiene 5 a 10 años y el 14% tiene menos de 1 año.

Gráfico 4

4. ¿Está satisfecho con los programas de incentivos no económicos y económicos aplicados por el departamento de recursos humanos?

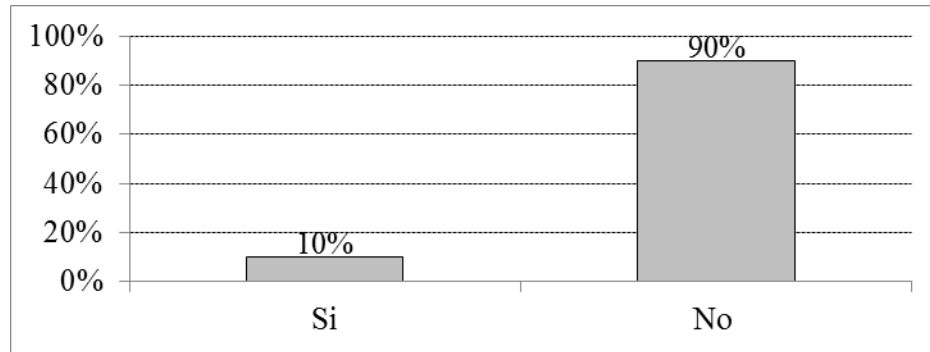


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer la satisfacción que se tiene con los incentivos económicos y no económicos el 89% está insatisfecho y 11% está satisfecho con los incentivos que perciben.

Gráfico 5

5. ¿Usted está satisfecho con los incentivos que ha recibido por su buen desempeño en la organización?

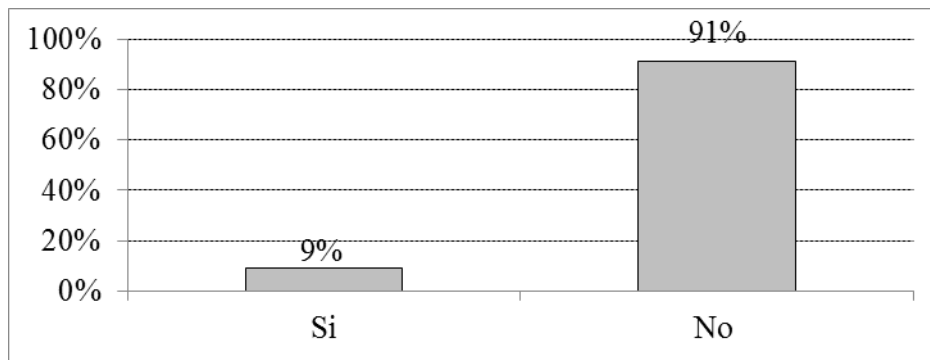


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer la satisfacción de los colaboradores por los incentivos a su buen desempeño el 90% está insatisfecho y 10% está satisfecho.

Gráfico 6

6. ¿La organización cuenta con un sistema de evaluación de cómo aplica los incentivos?

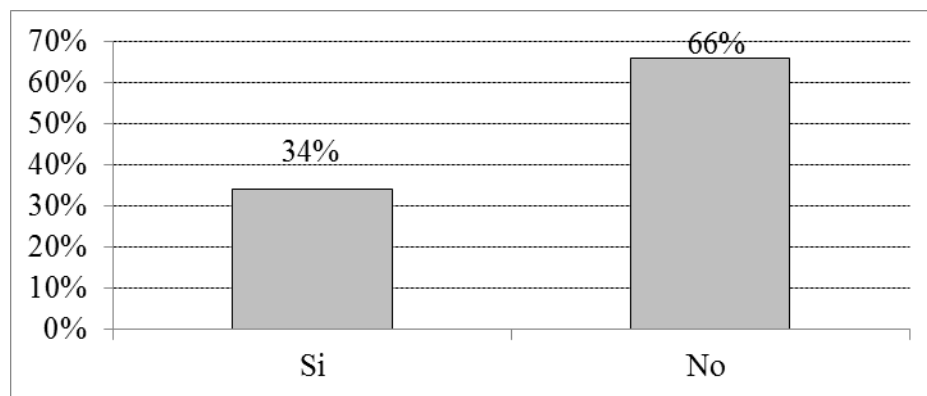


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer si se aplica un sistema de evaluación para dar los incentivos, el 91% contestó que no existe un sistema de evaluación y 9% contestó que sí existe un sistema de evaluación.

Gráfico 7

7. ¿Usted ha recibido algún incentivo por parte de la empresa como comisión, bono, cupones, días de asueto, premios, viajes entre otros?

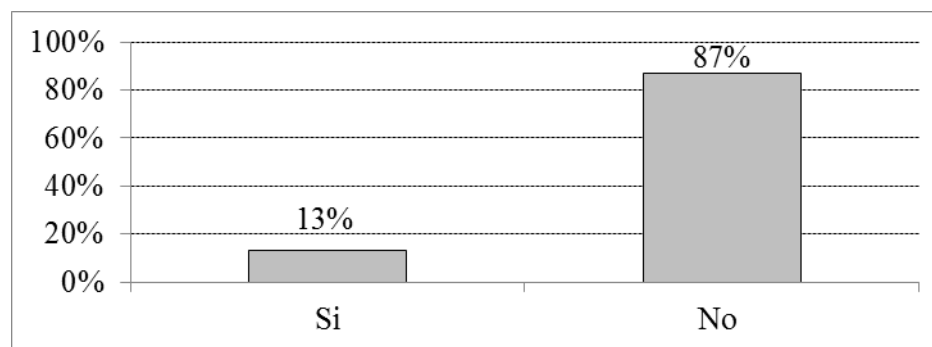


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer si la organización incentiva a sus colaboradores con algún bono, cupón, viaje, premio, día de asueto u otros por lo cual, el 66% no ha percibido algunos de estos incentivos y 34% sí ha percibido algunos de estos incentivos.

Gráfico 8

8. ¿Los beneficios económicos que ha recibido satisfacen sus necesidades básicas?

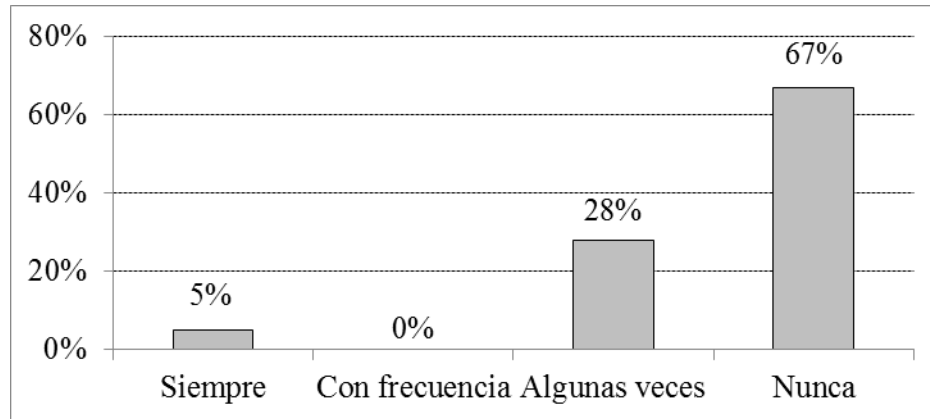


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer si los beneficios económicos satisfacen las necesidades básicas de los colaboradores, el 87% respondió que no y el 13% respondió que sí.

Gráfico 9

9. ¿Existe motivación e incentivos hacia los colaboradores operativos que le produce satisfacción laboral?

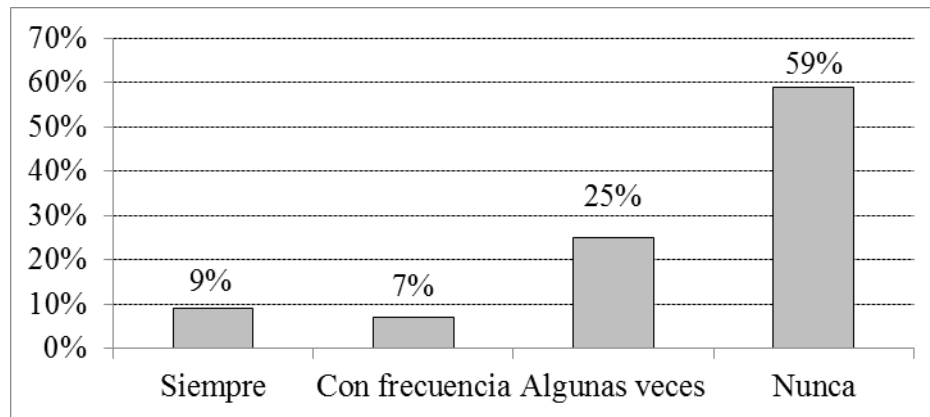


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer si existe motivación e incentivos hacia los colaboradores que producen satisfacción laboral, el 67% respondió nunca, el 28% respondió que algunas veces, el 5% respondió que siempre y el 0% respondió que con frecuencia.

Gráfico 10

10. ¿Está satisfecho por el crecimiento económico que ha tenido a causa de su buen desempeño?

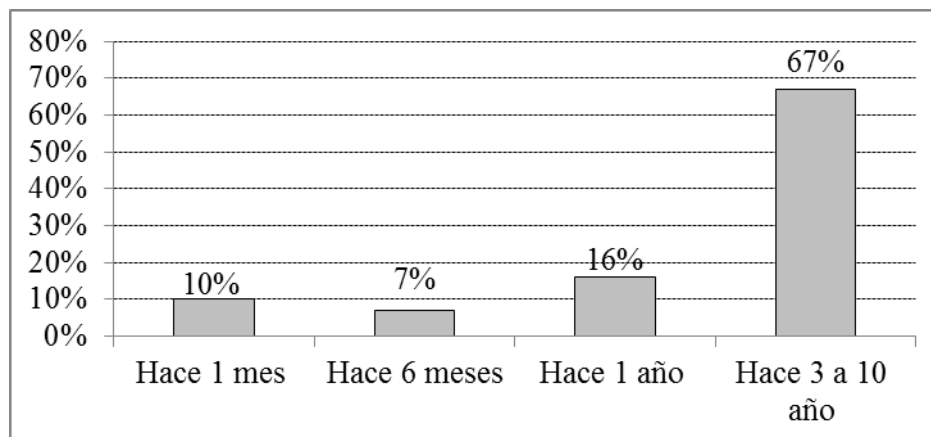


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer si existe satisfacción por el crecimiento económico que ha tenido por su buen desempeño, el 59% respondió nunca, el 25% respondió que algunas veces, el 9% respondió que siempre y el 7% respondió que con frecuencia.

Gráfico 11

11. ¿Cuándo fue la última vez que recibió un incentivo económico?

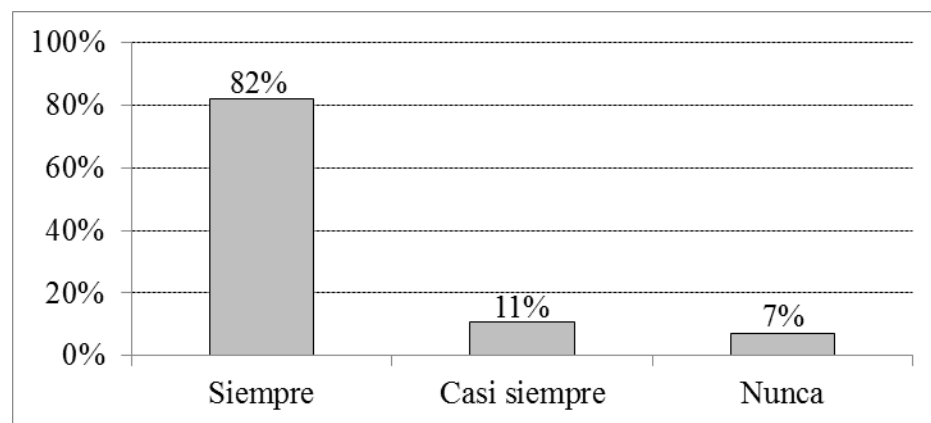


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer cada cuanto tiempo se aplican los incentivos hacia los colaboradores, el 67% respondió que hace 3 a 10 años, el 16% respondió que hace 1 año, el 10% respondió que hace 1 mes y el 7% respondió que hace 6 meses.

Gráfico 12

12. ¿Considera que el jefe es el que debe reconocer e incentivar a sus colaboradores?

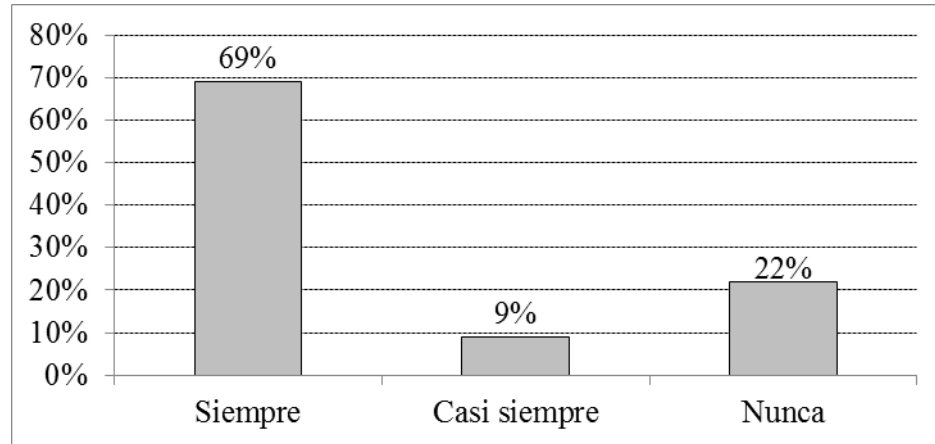


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer que el reconocer e incentivar a los colaboradores debe estar a cargo del jefe, el 82% respondió que siempre, el 11% respondió que casi siempre y el 7% respondió que nunca.

Gráfico 13

13. ¿Considera que los incentivos son desfavorables para el personal operativo?

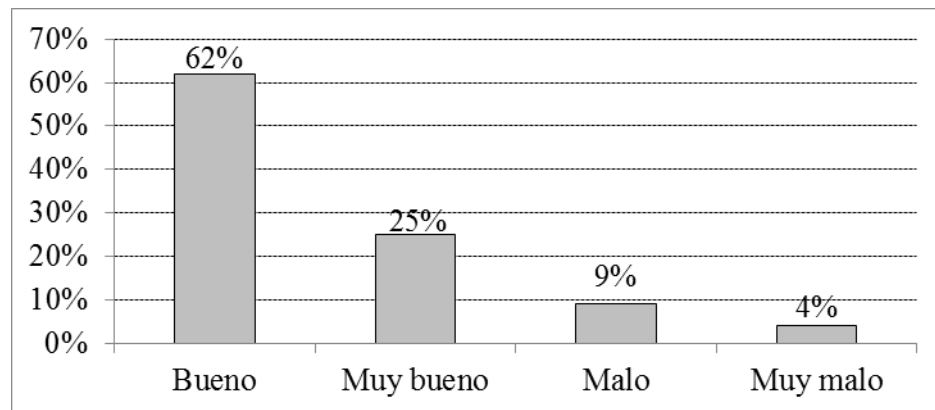


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer que el personal operativo considera desfavorable los incentivos, el 69% respondió que siempre, el 22% respondió que nunca y el 9% respondió que casi siempre.

Gráfico 14

14. ¿Cuándo recibe un incentivo por su buen desempeño laboral como lo percibe?

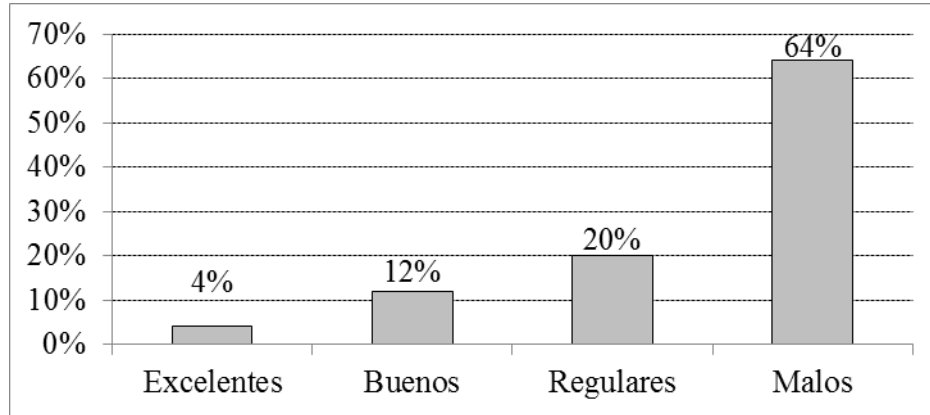


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer cómo percibe el colaborador cuando recibe un incentivo laboral, el 62% respondió que bueno, el 25% respondió que muy bueno, el 9% respondió que malo y el 4% respondió que muy malo.

Gráfico 15

15. ¿Cómo califica los incentivos que la organización da a sus colaboradores operativos?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Las encuestas realizadas en la industria farmacéutica dan a conocer cómo califican los incentivos que da la organización a sus colaboradores, el 64% respondió que malos, el 20% respondió que regulares, el 12% respondió que buenos y el 4% respondió que excelentes.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Los programas de incentivos económicos y no económicos son fundamentales en la actualidad para poder recompensar a los colaboradores operativos este factor impacta en gran manera en la eficiencia del recurso humano. El departamento de recursos humanos es el encargado de diseñar, implementar y aplicar los programas adecuadamente, contando con un sistema de evaluación de desempeño, determinado el tiempo en que se deben proporcionar los incentivos, en cada área de la organización sin marcar distinciones entre los departamentos. Debido a la falta de incentivación hacia los colaboradores operativos, las organizaciones se ven afectadas en su rendimiento. La implementación de estos programas motiva a los colaboradores operativos a realizar sus actividades de forma más eficiente, generando mayor productividad en la organización logrando alcanzar sus objetivos. De acuerdo a lo Robbins / Coulter indica:

Los ejecutivos de Discovery Communications Inc. tenían en sus manos un problema moral con los empleados. Muchos de los mejores trabajadores de la empresa estaban ganando los mismos salarios que los trabajadores con desempeño bajo, y el programa de compensación de la empresa no permitía dar aumentos de sueldo al personal que permanecía en el mismo puesto. Los gerentes deben desarrollar un sistema de compensación que refleje la naturaleza cambiante del trabajo y del lugar de trabajo para mantener motivado al personal. (2005 p.289)

Para que un programa de productividad tenga éxito es necesario que la organización desarrolle una actitud positiva hacia la productividad. “El programa debe hacer hincapié en la necesidad de aumentar la producción, no reducir los gastos. Es más fácil motivar a los empleados para que produzcan más que lograr que reduzcan los gastos.” (Mazariegos, 2013, p.93).

Se evidencia que el departamento de recursos humanos no cuenta con programas de incentivos económicos y no económicos, ni sistemas de evaluación de desempeño, ni tiempo determinado de aplicación de los incentivos, por lo cual los colaboradores están insatisfechos por la falta de

incentivos a su buen desempeño, la investigación evidencia en la pregunta No. 1 del cuestionario de programas de incentivos ¿Está satisfecho con los programas de incentivos no económicos y económicos aplicados por el departamento de recursos humanos? El 89% de los encuestados consideran que el departamento de recursos humanos no cuenta con programas, no tiene equidad al momento de dar incentivos, debido a la falta de acción del departamento de recursos humanos la insatisfacción se plasma de manera muy evidente en el rendimiento de la organización.

La inexistencia de motivación e incentivos hacia los colaboradores operativos, produce insatisfacción debido a que el factor económico no satisface las necesidades básicas, por lo cual el departamento de recursos humanos debe analizar el sistema de remuneración que está aplicando en la organizaciones, debido a que las operaciones son cambiantes y demandan más conocimiento y experiencia de los colaboradores, por cual si un colaborador operativo cuenta con estas habilidades se le debe motivar para que siga aplicando de manera eficiente sus conocimientos en las operaciones laborales. De acuerdo a lo que expone Idalberto Chiavenato afirma:

En lugar de concentrarse en el valor relativo que el puesto tiene para la organización, el nuevo proceso se interesa en el valor que cada persona agrega a la organización. Con este nuevo enfoque, las personas son remuneradas según el grado de habilidades, conocimientos y comportamientos específicos que ofrecen y que producen beneficios para la organización. Cuanto mayor sea la cantidad de estas competencias que posean las personas, tanto mejor será su remuneración. (2007 p.307)

Según Idalberto Chiavenato en su libro Gestión del talento humano “La remuneración fija suele funcionar como un factor higiénico, que no es satisfactorio ni consigue motivar a las personas para que superen las metas y los objetivos o para que mejoren continuamente sus actividades.” (2009 p. 316)

La investigación evidencia en las preguntas No. 5, 6 y 12 del cuestionario de programas de incentivos ¿Los beneficios económicos que ha recibido satisfacen sus necesidades básicas? El 87% de los encuestados consideran que no satisface las necesidades básicas. ¿Existe motivación e

incentivos hacia los colaboradores operativos que le produce satisfacción laboral? El 67% considera que no existe motivación. ¿Cómo califica los incentivos que la organización da a sus colaboradores operativos? El 64% considera son malos. Esto demuestra que los dirigentes de la organización están descuidando el factor más importante de la organización, el mantener motivado a su recurso humano genera mayor eficiencia y compromiso por parte de los colaboradores.

La insatisfacción es muy frecuente en las organizaciones por los incentivos no acordes al buen desempeño de los colaboradores, contar con programas que beneficien a los colaboradores operativos no solo con aumento de sueldos, contando también con incentivos de beneficio familiar y recreación como viajes, bonos, cupones entre otros incentivos, los cuales generaran mayor productividad. Estos beneficios son bien percibidos por los colaboradores de tal manera que se comprometen más realizar de manera eficiente sus actividades logrando que la organización sea efectivamente competitiva.

“Damos el nombre de remuneración al sistema de incentivos y premios que la organización establece para incentivar y recompensar a las personas que trabajan en ella. Por tanto, la remuneración entraña todas las formas posibles de pago al personal”. (Idalberto Chiavenato 2007 p. 283.)

“Beneficios personales o familiares: Prestaciones, guarderías, idiomas, bonos comida, bonos transportes, etc.” (Cortes 2015 p. 17).

“Para lo cual es necesario crear puestos de trabajo atractivos para fomentar la motivación de los empleados por su trabajo, sobre todo en aquellas personas identificadas como claves para la organización.” (...) (Campos, 2008, p.36)

La investigación evidencia en las preguntas No. 2, 4 y 11 del cuestionario de programas de incentivos ¿Usted está satisfecho con los incentivos que ha recibido por su buen desempeño en la organización? El 90% de los encuestados no está satisfecho. ¿Usted ha recibido algún incentivo

por parte de la empresa como comisión, bono, cupones, días de asueto, premios, viajes entre otros? El 66% no ha recibido estos incentivos ¿Cuándo recibe un incentivo por su buen desempeño laboral como lo percibe? El 62% percibe los incentivos como buenos ayuda generar seguridad en su permanencia de los colaboradores.

Se considera que los incentivos tienen que ser evaluados por los jefes inmediatos, comprobando la satisfacción de los colaboradores por su crecimiento económico o no económico. Este factor es muy importante en las organizaciones, debido a que los jefes son los que tiene que evaluar el desempeño, las habilidades y los conocimientos para poder aplicar los incentivos de manera equitativa a todos los colaboradores operativos, logrando que estén satisfechos con el crecimiento que han obtenido por su buen desempeño y eficiencia. Según “Los ejecutivos se daban cuenta de que eso no sólo era injusto, sino contraproducente. Así que revisaron el programa. La mayoría de nosotros espera recibir una compensación adecuada de nuestro empleador. Desarrollar un sistema de compensación eficaz y adecuado es una parte importante de proceso de la GRH.” (Robbins / Coulter en su libro Administración, 2005 p. 298)

Harold Koontz, Heinz Weihrich, Mark Cannice afirma:

“Promover dentro de la empresa no solo tiene valores positivos a la moral, el compromiso a largo plazo de los empleados con la compañía y la reputación de la empresa, sino también permite que esta aproveche la presencia de gerentes potencialmente buenos.” (...) (2012,2008 p. 295).

Mónica Ivette Sum Mazariegos afirma:

“Los |pagos con base en el mérito se apoyan en la calificación y los resultados de la evaluación del desempeño. La ventaja principal es que permiten que los empleados reconozcan la diferencia entre el pago basado en el desempeño de modo que a las personas reconocidas como grandes realizadoras se les dan aumentos más grandes.” (2015 p.24)

La investigación evidencia en las preguntas No. 9 y 7 del cuestionario de programas de incentivos ¿Está satisfecho por el crecimiento económico que ha tenido a causa de su buen desempeño? El 59% de los encuestados no está satisfecho. ¿Considera que el jefe es el que debe reconocer e incentivar a sus colaboradores? El 82% de los encuestados considera que siempre, lo cual evidencia que estos factores son importantes para poder aplicar los incentivos de manera adecuada a los colaboradores operativos.

3.2 Hallazgos y análisis general

De acuerdo con la investigación en la industria farmacéutica los encuestados, colaboradores operativos, evidencian que el departamento de recursos humanos no cuenta con programas de incentivos económicos o no económicos, tampoco con sistemas de evaluación para aplicar los incentivos, ni con un tiempo prudente de aplicación. Los incentivos son desfavorables para el personal operativo, por lo cual los colaboradores califican como malos por no ser equitativos, lo cual demuestra que estas organizaciones no motivan a su elemento más importante, el recurso humano que se desempeña en el área de producción.

Las industrias farmacéuticas se ven afectadas al momento de requerir la colaboración de sus operarios, el análisis de cada una de las preguntas establecidas en el cuestionario demuestra alta insatisfacción de los colaboradores. Estableciendo que la mayor parte de insatisfacción se centraliza en el género femenino con 54%, mucho más que el género masculino. Comprobando que los colaboradores de nuevo ingreso están satisfechos con el ingreso que perciben, los colaboradores antiguos son los más insatisfechos con el 82%. La falta de reconocimiento e incentivo hacia los colaboradores operativos se debe a la falta de evaluación del desempeño de los jefes inmediatos, dejando de cubrir las necesidades básicas los colaboradores, generando el 82% de insatisfacción. Según la pregunta ¿Está satisfecho con los programas de incentivos no económicos y económicos aplicados por el departamento de recursos humanos? 89% contesto que no hay programas de incentivos. Adicionalmente, se observa según esta pregunta: ¿La organización cuenta con un sistema de evaluación de cómo aplica los incentivos? 91% no cuentan con sistemas de evaluación por lo cual son dados a conveniencia. Y ¿Cuándo fue la

última vez que recibió un incentivo económico? 67% contestó no hay tiempos específicos la mayoría recibió el último incentivo hace 3 y 10 años, 10 ¿Considera que los incentivos son desfavorables para el personal operativo? Un 69% considera que siempre, con este planeamiento se evidencia el nivel de insatisfacción de los colaboradores del área de producción, los cuales cumplen una función muy valiosa dentro de la organización pues son quienes generan la producción de lo que la organización podrá colocar para la venta.

3.3 Conclusiones

1. A través de la investigación se determinó que las industrias farmacéuticas de la ciudad de Mixco Guatemala cuentan con pocos programas de incentivos para sus colaboradores operativos ya que el 66% indica que no recibe los recibe. A pesar de que se conoce que los incentivos pueden producir satisfacción laboral y con ello mejorar la productividad de los colaboradores, son realmente pocas las empresas que ponen en práctica estos conceptos.

2. El personal operativo está en un 90% insatisfecho con relación a los incentivos por su desempeño laboral. Esto es alarmante, debido a que el personal operativo de las organizaciones es un tanto mayor que el personal administrativo lo que demuestra que no se está trabajando para generar satisfacción laboral y esto impacta en la operación de las organizaciones.

3. Los colaboradores operativos perciben que a ellos no se les otorgan incentivos económicos y no económicos o son muy pocas veces que los han dado ya que la mayoría de encuestados ha indicado que la última vez que recibieron un incentivo fue hace 3 o 10 años y sólo el 10% hace un mes. Se puede concluir que en la mayoría de las industrias farmacéuticas guatemaltecas les pagan a sus colaboradores operativos exclusivamente su salario mensual.

4. Los aspectos más relevantes de la insatisfacción de los colaboradores están:

- La falta de programas de incentivos económicos y no económicos hacia los colaboradores operativos
- La falta de interés de los gerentes para implementar un plan de incentivos justo para los colaboradores operativos
- La falta de oportunidades de crecimiento laboral y económico hacia los colaboradores operativos

Referencias

Bibliográficas

1. Harold Koontz, Heinz Weihrich & Mark Cannice (2012,2008). *Administración una Perspectiva Global Y Empresarial*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill
2. Chiavenato Idalberto. (2009). *Gestión Del Talento Humano*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill
3. Chiavenato Idalberto. (2007). *Administración De Recursos Humanos El Capital Humano De Las Organizaciones*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill
4. Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. (2005). *Administración*. (8ª ed). México: Mexicana. Reg. Núm.

Artículos de Internet

5. Víctor Lagos Cortes. (2015, Agosto). *La Motivación Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Organizacional En Empresas Copelec*. Recuperado de <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
6. Luis Marco Maldonado Mazariegos. (2013, Junio). *Motivación Para Mejorar La Productividad En Las Empresas De La Ciudad De Quetzaltenango*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>
7. Mónica Ivette Sum Mazariegos. (2015, Marzo). *Motivación Y Desempeño Laboral*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
8. Pamela Alejandra Maldonado Campos & Priscilla Patricia Perucca Escobar. (2008). La Motivación De Los Empleados En Organizaciones Con Planes De Desarrollo De Carrera. Recuperado http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado_p/sources/maldonado_p.pdf

Anexos

Anexo 1



Cuestionario de Programas de Incentivos

Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

A continuación, se le presenta el siguiente cuestionario se le agradece contestarlo de acuerdo a su criterio. Ya que será de utilidad para la elaboración de un artículo científico de la Universidad Panamericana, el cuál pretende conocer los “Programas de incentivos al personal de la industria farmacéutica Mixco, Guatemala” que se utilizan para motivar a los colaboradores, la información será tratada de forma confidencial.

Género F _____ M _____

Edad: 18 – 25 años 26 a 35 años 36 a 45 años 46 a 60 años

Área: Producción. _____

Tiempo laborado en la empresa:

Menos de 1 año 1 a 3 años 3 a 5 años 5 a 10 años

10 años en adelante

INSTRUCCIONES:

Marque con una x la respuesta a la pregunta.

1. ¿Está satisfecho con los programas de incentivos no económicos y económicos aplicados por el departamento de recursos humanos?

Si _____ No _____

Porque _____

2. ¿Usted está satisfecho con los incentivos que ha recibido por su buen desempeño en la organización?

Si _____ No _____

Porque_____

3. ¿La organización cuenta con un sistema de evaluación de cómo aplica los incentivos?

Si _____ No _____

Mencione cuales_____

4. ¿Usted ha recibido algún incentivo por parte de la empresa como comisión, bono, cupones, días de asueto, premios, viajes entre otros?

Si _____ No _____

Porque_____

5. ¿Los beneficios económicos que ha recibido satisfacen sus necesidades básicas?

Si _____ No _____

Porque_____

6. ¿Existe motivación e incentivos hacia los colaboradores operativos que le produce satisfacción laboral?

Siempre_____

Con frecuencia_____

Algunas veces_____

Nunca_____

7. ¿Está satisfecho por el crecimiento económico que ha tenido a causa de su buen desempeño?

Siempre_____

Con frecuencia_____

Algunas veces_____

Nunca_____

8. ¿Cuándo fue la última vez que recibió un incentivo económico?

Hace 1 mes _____

Hace 6 meses _____

Hace 1 año _____

Hace 3 a 10 años: _____

9. ¿Considera que el jefe es el que debe reconocer e incentivar a sus colaboradores?

Siempre _____

Casi siempre _____

Nunca _____

10. ¿Considera que los incentivos son desfavorables para el personal operativo?

Siempre _____

Casi siempre _____

Nunca _____

11. ¿Cuándo recibe un incentivo por su buen desempeño laboral como lo percibe?

Bueno _____

Muy bueno _____

Malo _____

Muy malo _____

12. ¿Cómo califica los incentivos que la organización da a sus colaboradores operativos?

Excelentes _____

Buenos _____

Regulares _____

Malos _____

Comentarios: _____

¡Gracias por su colaboración!