

SISTEMA DE INCENTIVO AL CONOCIMIENTO: UNA HERRAMIENTA CLAVE PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL

Knowledge incentive system: A key tool to improve work performance

CARLOS DANIEL ROLIN DÍAZ¹

Jr. Hipólito Unanue S/N, Condominio Villa Bonita, 2da etapa Edif. 2, Dpto. 303. Callao – Perú. +51 959807552. carlosrolindiaz@gmail.com
ORCID:
<https://orcid.org/0000-0003-0284-0866>

Recibido: 20/04/2020

Aceptado: 20/05/2020

Publicado: 30/06/2020

pp. 28 - 37

Resumen

El mundo empresarial se caracteriza por los cambios constantes a los que se deben enfrentar las organizaciones, por ello, estas han debido orientar sus estrategias para que el capital humano desarrolle sus capacidades al máximo, a fin de que mejore su rendimiento laboral. A partir de lo señalado, esta investigación se orientó a analizar el Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.), utilizado por la empresa Textil Sydney, a fin de determinar su relación con el rendimiento laboral. El estudio fue de tipo descriptivo y explo-

ratorio; la población estuvo conformada por 300 trabajadores de la nómina diaria de la empresa Textil Sydney, participantes y no del programa de incentivos; para la muestra se aplicó una fórmula probabilística estratificada, obteniendo una muestra de 73 personas. Respecto a las técnicas de recolección de datos, se aplicaron tres encuestas e igual número de cuestionarios, dirigidas a los participantes del S.I.C., no participantes y supervisores; además, para la confiabilidad de los datos utilizados se aplicó el alfa de Cronbach. A partir de las encuestas aplicadas, se observó que el 100 % de los trabajadores señalaron que el S.I.C. es una oportunidad que permite desarrollar el talento humano, ya que permite a través de capacitaciones e incentivos potenciar el capital humano y, con ello, mejorar la productividad de la empresa. Se concluyó que el S.I.C. ha permitido mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Textil Sydney, puesto que potencia el desarrollo de sus competencias.

PALABRAS CLAVE: Rendimiento Laboral, Conocimientos, Productividad, Competencias, Talento Humano.

¹ Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo

Abstract

The business world is characterized by the constant changes that organizations must face, so they have had to guide their strategies for human capital to develop their capabilities to the fullest, in order to improve their work performance. Based on the above, this research was oriented to analyze the Knowledge Incentive System (KIS), used by the company Textil Sydney, in order to determine its relationship with labor performance. The study was of a descriptive and exploratory type; the population was made up of 300 workers from the daily payroll of the Textil Sydney company, participants and not of the incentive program; for the sample a stratified probabilistic formula was applied, obtaining a sample of 73 people. With respect to data collection techniques, three surveys and an equal number of questionnaires were applied, directed at S.I.C. participants, non-participants and supervisors; in addition, Cronbach's alpha was applied for the reliability of the data used. Based on the surveys applied, it was observed that 100% of the workers indicated that the S.I.C. is an opportunity to develop human talent, since it allows, through training and incentives, to strengthen human capital and, with it, to improve the productivity of the company. It was concluded that the S.I.C. has made it possible to improve the work performance of the workers of the Textil Sydney company, since it promotes the development of their skills.

KEYWORDS: Labour performance, Knowledge, Productivity, Skills, Human Talent

Introducción

La apertura de los países a una economía global obliga a las empresas a reorientar sus esfuerzos hacia el mejoramiento continuo, con la finalidad de ser competitivos y de mantenerse en

el mercado, ya que la clave de toda organización para desarrollarse es el aprendizaje, por medio del cual se aseguran ventajas competitivas que están determinadas por el conocimiento, la tecnología y la productividad; puesto que no basta con saber conceptos de economía o técnicas relacionadas para garantizar el éxito de una empresa, sino que también se requiere un saber universal basado en la innovación del conocimiento organizacional, por medio de estrategias que contemplen la motivación y compensación de los trabajadores, a fin de garantizar el rendimiento y crecimiento organizacional.

Actualmente, las empresas importantes le han restado importancia a los activos tangibles, y este se ha trasladado a los activos intangibles, los cuales comprenden las habilidades, valores y actitudes de las personas, y su afianzamiento permite convertir a las empresas en organizaciones inteligentes basadas en el conocimiento y diseñadas para poder adaptarse al entorno cambiante y competitivo actual, lo que constituye un reto significativo para la gestión de recursos humanos, que sustenta en forma creativa la conexión de las estrategias de negocio, competencias y valores organizacionales con las competencias individuales (conocimiento, atributo, comportamiento), ya que si esta vinculación no es efectiva, la organización se desestabiliza.

Entonces la clave para el desarrollo organizacional es influir en el capital humano, a través de la formación, capacitación y renovación del conocimiento, lo cual afianzará sus competencias individuales y repercutirá en su rendimiento en la organización; ya que hay una identificación de los recursos humanos con el proceso y las metas de la organización, causando el mejoramiento de la productividad. Por esta razón, las organizaciones prestan mayor atención a la importancia del desarrollo del conocimiento y al aprendizaje continuo del capital humano, aplicando programas de incentivos y compensación de acuerdo con las habilidades adquiridas durante el adies-

tramiento. Aumann (2017) indica que, actualmente, el sistema de incentivos es una herramienta que posibilita aumentar la motivación del capital humano, especialmente en el ámbito empresarial. En relación a una organización, incentivar la mejora de las competencias individuales de los recursos humanos permite mejorar la productividad organizacional y, con ello, alcanzar el éxito de la empresa.

Al respecto, Mariño (2018) evaluó y organizó un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral, en el que concluyó que el proceso de capacitación por competencias y el rendimiento laboral son los métodos principales para desarrollar las capacidades y competencias de los trabajadores de una empresa; puesto que la capacitación es una herramienta fundamental en el desarrollo del talento humano. Además, se tomó en cuenta el estudio de Aguilar y Ube (2019), quienes desarrollaron una propuesta para mejorar el clima organizacional y determinar su relación con el rendimiento laboral, concluyendo que existe relación entre ambas variables, puesto que se pudo conocer que los empleados que no tienen motivación en la organización reduce su desempeño y, por ende, su productividad. Adicionalmente, se revisó el estudio de Mayta y Laura (2019), respecto a los incentivos y su influencia en el desempeño laboral de una organización, en la que concluyen que los incentivos son factores esenciales que repercuten positivamente en el desempeño laboral, ya que genera un sentimiento de satisfacción en el capital humano, produciendo que este mejore su productividad con base en su desarrollo en la empresa. Finalmente, se tomó en cuenta la investigación de Pérez (2017) sobre motivación e incentivos laborales, en la que concluyó que las oportunidades de crecimiento personal dentro de una organización radica en las estrategias empresariales, las cuales deben estar orientada a capacitar y rotar continuamente los recursos humanos de sus puestos de trabajo, con la finalidad

de que estos se beneficien y adquieran un mayor sentimiento de satisfacción que repercuta positivamente en el alcance de los objetivos organizacionales.

La empresa Textil Sydney ha estado consciente de esta realidad organizacional y, en consecuencia, se creó un sistema de incentivo al conocimiento, basado en la formación integral de los trabajadores del área operativa, afirmando la intención de la empresa de ofrecer un adiestramiento continuo acompañado de una retribución en metálico, esta estrategia se denomina incentivo al conocimiento o pago por conocimiento, lo cual forma parte de las nuevas tendencias en el concepto de trabajo. Sin embargo, es difícil mantener un sistema como este, ya que depende principalmente de la disposición y aceptación del capital humano, es decir, mostrar una participación voluntaria para determinar el éxito del Sistema de Incentivo al Conocimiento (S.I.C.). El desarrollo de la investigación pretendió dar a conocer el programa sistémico denominado Sistema de Incentivo al Conocimiento y lo concerniente a su funcionamiento e impacto como herramienta clave de las estrategias destinadas a potenciar al talento humano e incrementar el rendimiento laboral.

A partir de lo señalado, se planteó este estudio, el cual tuvo como objetivo general analizar el Sistema de Incentivos al Conocimiento, utilizado en la empresa Textil Sydney, y su incidencia en el rendimiento de sus trabajadores; mientras que los objetivos específicos fueron identificar los elementos que conforman el sistema indicado para los trabajadores de nómina diaria, precisar la percepción que tienen los trabajadores sobre este sistema, determinar el rendimiento laboral obtenido de la aplicación del sistema y comparar el rendimiento laboral de los participantes y no participantes del Sistema de Incentivo al Conocimiento.

Productividad y rendimiento laboral

Guisado, Vila y Guisado (2016) señala que la productividad es un factor determinante de la mejora de la rentabilidad de una empresa, lo que conlleva a mejorar los ingresos de los trabajadores con la finalidad de que la organización se mantenga en competencia con sus semejantes; por ello, actualmente, se han diseñado e implementado políticas organizacionales que contribuyan en el incremento de la productividad del capital humano. Por su parte, Loayza (2016) manifiesta que la productividad es un factor fundamental para el crecimiento económico de una organización, es decir, "la productividad es el valor del producto por unidad de insumo" (p. 31). Asimismo, Jojoa (2017) afirma que los problemas que afectan a la productividad de una empresa son la falta de óptimos canales de comunicación entre las diversas áreas y entre el líder del equipo y el capital humano, así como la falta de incentivos cuando un empleado realiza correcta y eficientemente sus labores.

La productividad se asocia con el rendimiento laboral. Al respecto, Garnica (2018) señala que el desempeño de los recursos humanos se ve reflejado en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa, entonces, las acciones individuales influyen en el rendimiento laboral y, por lo tanto, en la productividad. Por ello, Ruiz (2018) manifiesta que, actualmente, las empresas deben orientarse a cuidar y apreciar a sus trabajadores, ya que esto permite generar un sentimiento de bienestar del capital humano y conlleva a mejorar su productividad, desencadenando el éxito de la empresa.

Motivación laboral

La motivación, de acuerdo con Pilligua y Artega (2016), se relaciona con la satisfacción laboral, siendo ambos factores fundamentales del mundo empresarial, ya que, si el capital humano

se encuentra motivado, este estará más comprometido con la organización, tanto a nivel individual como organizacional. Por su parte, Carbellé (2015) afirma que el trabajo permite satisfacer las necesidades humanas y conseguir la autorrealización personal, sin embargo, para que se alcance lo señalado es primordial que los directivos de una empresa motiven a sus empleados, a fin de que puedan mejorar su productividad y, con ello, el éxito de la organización; entonces, se deben identificar los factores que motivan a los trabajadores, los cuales se asocian principalmente a incentivos laborales y mejora de sus conocimientos, y canalizar los esfuerzos de los directivos hacia el alcance de los factores indicados, ya que el desarrollo personal de los recursos humanos repercute positivamente en el desarrollo organizacional. Gonzales (2016) manifiesta que la motivación en aquella fuerza interna e individual de los seres humanos para realizar determinadas actividades a fin de satisfacer sus necesidades humanas. A nivel organizacional, esta herramienta es clave para mejorar la productividad del capital humano, lo que permite aumentar la rentabilidad de la organización y mantenerla en competencia con sus semejantes. Adicionalmente, Guirado, García y Ros (2019) indican que la motivación laboral está ligado a la psicología, ya que esta fundamentalmente depende de factores intraindividuales que autorregulen las emociones y estas se orienten a alcanzar las metas de una organización. Al respecto, Valderrama (2018) señala que la motivación es un constructo fundamental que sirve como motor de la conducta humana, ya que guía el comportamiento individual y lo orienta al alcance de los objetivos personales.

Vaca (2017) afirma que la motivación es el factor que sostiene el desarrollo de las actividades de las personas, ya que esta orienta las acciones individuales hacia determinadas actividades, relacionadas a su jerarquía de necesidades y lo que se desea conseguir. García, Londoño y Ortiz (2016) señalan que la motivación es un factor cla-

ve en el ámbito laboral, la cual depende de factores internos, como la afiliación hacia la organización, el logro personal y el poder, así como de factores externos, como la supervisión constante de los líderes organizacionales, mejoras salariales, incentivos por mejorar las competencias profesionales, promoción y ascenso organizacional, entre otros; es decir, la motivación depende tanto de factores individuales y organizacionales.

Peña y Villón (2018) señalan que la importancia de la motivación laboral radica en cómo este factor influye en el capital humano de una organización, quienes al sentirse motivados pueden adaptarse con mayor facilidad al mundo empresarial. Fonque y Rojas (2018) afirman lo anterior y señalan que la motivación laboral posibilita que el capital humano pueda enfrentarse eficientemente a los nuevos desafíos organizacionales, producidos por los cambios sociales y económicos que afectan el desarrollo de la empresa, permitiendo orientar sus esfuerzos hacia la mejora de la productividad y competitividad organizacional, ya que estos cambios repercuten negativamente tanto en la organización como en el desarrollo personal del capital humano. Cabe resaltar que la motivación y el rendimiento laboral se relacionan íntimamente, puesto que, de acuerdo con Burgos (2018), el rendimiento del capital humano se vincula al esfuerzo individual de los recursos humanos, el cual será óptimo si estos se encuentran motivados para desempeñarse positivamente en sus labores; es decir, el rendimiento laboral depende de múltiples factores, siendo el principal la motivación.

Metodología

La investigación tuvo como propósito analizar la relación entre el incentivo al conocimiento y el rendimiento laboral, por lo que fue de tipo descriptivo, con la finalidad de comprender esta nueva tendencia empresarial para ajustarse a los cambios organizacionales. Además, el estudio fue exploratorio, puesto que se pretendió identificar relaciones potenciales entre las variables y esta-

blecer un punto de partida para investigaciones posteriores más rigurosas.

La población estuvo conformada por los 300 trabajadores de la nómina diaria de la empresa Textil Sydney; de los cuales 120 participan en el Sistema de Incentivos de Conocimiento y 180 no participan en ese sistema. Para calcular la muestra, se aplicó la muestra probabilística estratificada obteniéndose una muestra de 73 personas de la nómina diaria de la empresa Textil Sydney. Para calcular el número de trabajadores de cada conglomerado, es decir, de aquellos que participan en el Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.) y los que no participan en este, se aplicó el porcentaje resultante al dividir la muestra obtenida con el total de trabajadores de la nómina diaria; por lo cual, el valor representa el 24.33 % de la población total de trabajadores que laboran en la empresa Textil Sydney, del cual el 9.66 % (29 trabajadores) representó a los trabajadores que participan en el Sistema de Incentivos de Conocimiento y el 14.66 % (44 trabajadores) representó a los trabajadores que no participan en ese sistema.

Respecto a las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, se aplicaron tres encuestas: la primera estuvo dirigida a los trabajadores que participan en el S.I.C.; la segunda estuvo dirigida a los trabajadores que no participan en el sistema indicado, y la última estuvo orientada a los supervisores, tomando en cuenta el aporte preciso y determinante de los participantes del programa estudiado. Los instrumentos indicados estuvieron conformados por 12 preguntas iguales, tanto para los participantes del Sistema de Incentivos al Conocimiento como los no participantes, todas relacionadas con el rendimiento y ejecución de las tareas, con la diferencia de que el instrumento aplicado al grupo de trabajadores que no participa en el S.I.C. se le agregó una pregunta que refleja la razón de no participar en el programa; y al instrumento aplicado a los trabajadores participantes del sistema se agregaron

23 preguntas destinadas a medir directamente el S.I.C. Además, a los supervisores se les aplicó un instrumento conformado por 10 preguntas, destinado a medir el desempeño de los trabajadores. Para calcular la confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de datos se utilizó el alfa de Cronbach, y los datos obtenidos al aplicar los cuestionarios indicados fueron organizados en gráficos para un mayor entendimiento.

Análisis e interpretación de resultados

A partir de los cuestionarios aplicados a los tres grupos de análisis (participantes del Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.), no participantes del S.I.C., y supervisores), con base en las variables incentivo al conocimiento y rendimiento laboral, se encontraron los siguientes resultados:

1. Respecto a los trabajadores que participan en el Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.)

Figura 1.

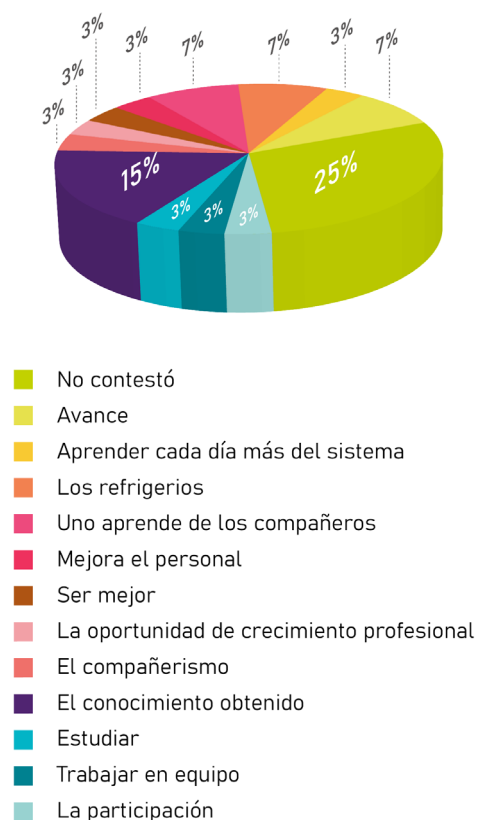
¿Piensa usted que desde su participación en el S.I.C. la cantidad de trabajo ha variado? ¿En qué proporción?



En la Figura 1 se evidenció que el 9 % de los trabajadores que participan en el S.I.C. opinaron que, desde que inició su participación en el sistema, la cantidad de trabajo ha variado en un 40 %, 50 % y 70 %; el 8 % de los trabajadores atribuyeron esta variación a las tareas múltiples que realizan; el 21 % coincidió que sí ha variado la cantidad de trabajo, el 3 % opinó que no existe variación; mientras que el 59 % no respondió la pregunta; por lo cual, se pudo apreciar que más de la tercera parte de la muestra estuvo de acuerdo que su trabajo ha variado de una u otra manera a partir de su participación en el S.I.C.

Figura 2.

¿Qué es lo que más le gusta de estar inscrito en el S.I.C.?



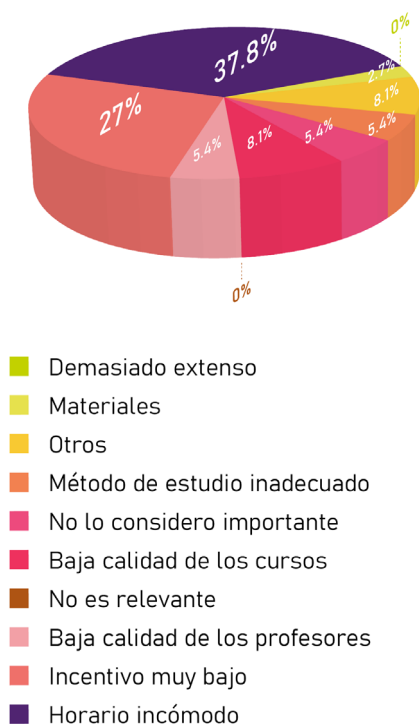
En la Figura 2 se pudo observar que al 75 % de trabajadores le gusta estar inscritos en el S.I.C., alegando diferentes razones, entre las que prevaleció cada día aprender del sistema, 18 %; obtener conocimiento, 15 %, y el 25 % no contestó la

pregunta. A partir de los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que un gran índice de trabajadores se siente a gusto con el programa.

2. Respecto a los trabajadores que no participan en el Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.)

Figura 3.

¿Por qué no está inscrito en el Sistema de Incentivo al Conocimiento?

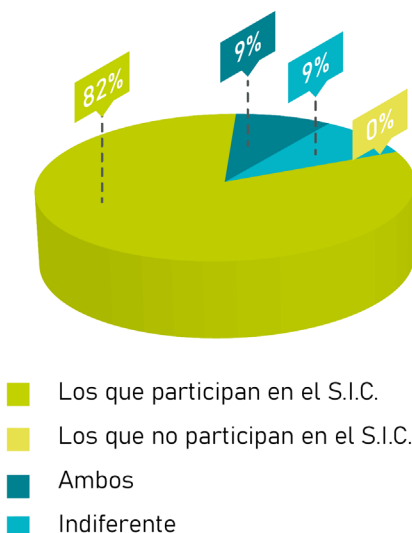


En la figura 3 se percibió que el 64 % de los trabajadores encuestados señalaron no encontrarse inscritos en el Sistema de Incentivo al Conocimiento (S.I.C.), de estos, el 37 % indicó no estar inscritos en el sistema señalado porque el horario es incómodo; mientras que un 27 % señaló que el incentivo es muy bajo.

3. Respecto a la medición del desempeño por parte de los supervisores.

Figura 4.

¿Qué grupo de trabajadores considera usted que aporta más ideas al proceso?



En la Figura 4 se pudo observar que el 82 % de los supervisores coincidieron que los trabajadores participantes del Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.) son los que aportan más ideas al proceso; un 9 % le es indiferente, y otro 9 % consideró que ambos grupos lo hacen. Además, los supervisores señalaron haber notado que los trabajadores que participan en el S.I.C. son más activos y ofrecen alternativas de mejoramiento en los procesos.

Discusión

En los resultados de las encuestas se observó que el 100 % de los trabajadores señalaron que el Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.) es una oportunidad para seguir desarrollándose y adquirir conocimientos. Este resultado se asemejó a lo señalado por Pérez (2017), quien afirmó que, para que una empresa genere altos niveles de motivación y productividad, es necesario otorgar incentivos y oportunidad de crecimiento

personal de acuerdo a los intereses del capital humano, a fin de que este pueda cubrir sus necesidades, conllevando a garantizar el éxito empresarial.

Otro elemento que se destacó en el S.I.C. es la metodología que emplea la empresa para llevar a cabo el programa, la cual comprende el diseño de cursos teórico-prácticos que se presenten en los procesos o áreas claves y la organización de grupos de participantes según los requerimientos existentes. Al respecto, Mariño (2018) indica que el proceso de capacitación por competencias y áreas del capital humano permite desarrollar el talento humano y, desde el punto de vista de la productividad empresarial, esta herramienta conlleva a mejorar el desempeño competitivo saludable por parte del personal, repercutiendo positivamente en el alcance de los objetivos organizacionales.

Además, se pudo conocer que, a partir del relanzamiento del S.I.C., se estableció una matriz base que estableció una plataforma común de conocimiento para todas las divisiones de la corporación que incluye estudios específicos de los procesos, productos y tecnología de cada planta. Asimismo, en el relanzamiento se incorporó un plan de cursos para los cuatro niveles (que antes eran siete) agregando un nivel introductorio de comprobado interés para los trabajadores, ya que facilita el punto de partida en la aplicación de los conocimientos. Con relación a este punto, se apreció en los resultados de la encuesta que los trabajadores creen que el volumen de materias que se imparten en el programa son suficientes, pero que agregarían inglés y computación y no eliminarían ninguna, lo que significa que los trabajadores están conformes con los cursos que se imparten y se sienten identificados con cada uno de los elementos que conforman el S.I.C.

Respecto a la percepción que tienen los trabajadores sobre el S.I.C., se pudo observar que esta fue muy positiva en los trabajadores que conocen el programa porque comparten la esencia y

finalidad de este: adquirir mayor conocimiento y participación; por ello, los trabajadores señalaron estar de acuerdo con su aplicación. Por otra parte, se observó que el 100 % de la población evalúa el sistema como útil, y un 73 % estaría descontento si se suspende. Sin embargo, se evidenció la existencia de contraste con otros trabajadores que argumentaron el sistema tiene un horario incómodo, el incentivo económico es muy bajo, además ofrece poca información y sus cursos tienen una baja calidad.

El rendimiento tiene que ver con la medición de resultados en proporción al objetivo que se desea alcanzar en los procesos productivos de la planta; desde este punto de vista, se pudo determinar que a partir de la aplicación del Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.) el rendimiento laboral de los trabajadores de nómina diaria es alto, ya que un 83 % apoyó esta afirmación, debido a que los participantes del sistema indicado proponen más ideas de mejora, sus tareas alcanzan un objetivo específico y existe coordinación en lo que hacen, de acuerdo a sus capacidades y las exigencias de su puesto de trabajo; es decir, mientras más conocimiento tenga el trabajador, habrá mayor participación e identificación de los trabajadores con los estándares de calidad. Asimismo, se observó que el 62 % de los operarios cometen pocas veces errores y consideraron en un 83 % que el rendimiento es alto, debido a que les gusta su trabajo, principalmente porque aplican los conocimientos adquiridos en el S.I.C.

Adicional a la opinión de los trabajadores, es importante destacar los resultados de la apreciación que tienen los supervisores, respecto al rendimiento laboral de los trabajadores a su cargo (participantes y no participantes), la cual es determinante para conocer si hay diferencias en el desempeño de estos por su participación en el S.I.C. Al respecto, se concluyó que los trabajadores participantes realizan mejor sus tareas, aportan más ideas al proceso, tienen menor porcentaje de rotación, por lo cual estos son los

que se toman más en cuenta para ascender en los cargos.

Antes de hacer la comparación del rendimiento laboral de los trabajadores participantes en el S.I.C. y los no participantes, para obtener el cuarto objetivo específico de la investigación, es necesario señalar que fue difícil diferenciar o separar cada reglón; ya que la mayoría de trabajadores, por no decir todos, se consideraron participantes del S.I.C., debido a que no existe una inscripción formal en el programa, puesto que casi todos los trabajadores han realizado por lo menos un curso; por esta razón, se hizo el estudio con los trabajadores que participan actualmente y, al comparar ambos grupos, se pudo apreciar que para estos el rendimiento es alto, con una diferencia en los resultados de tan solo el 1 %. En el resto de los resultados que se relacionan con el rendimiento sucedió lo mismo, es decir, no se evidenció diferencia significativa en los porcentajes; a excepción del ítem 8, puesto que los trabajadores que participan en el S.I.C., a un 94 %, señaló que se sienten altamente capacitados para ejecutar sus tareas; mientras que el 81 % de los trabajadores no participantes afirmaron lo mismo.

Conclusiones

En esta investigación se concluyó que, para que perdure el S.I.C., es fundamental que los trabajadores se sientan motivados a aprender, especializarse y/o desarrollarse como operarios integrales y poder crecer profesionalmente; por lo tanto, la motivación es el elemento principal del S.I.C., ya que de ello depende la participación, tanto de los trabajadores como de los instructores y, por consiguiente, el éxito del programa. Consciente de ello, la empresa mantiene motivados a sus trabajadores a través de la información de los beneficios y contribuciones inherentes al programa a nivel individual y empresarial (incentivo motivacional) y también por medio de una remuneración (incentivo económico) que se logra en los ascensos y en el monto establecido

cuando se aprueba un nivel del S.I.C., si bien es cierto, este incentivo no constituye una cantidad relevante, significa un aporte extra para lograr el objetivo primordial, es decir, la capacitación.

Entonces, el S.I.C. es un programa que posee aspectos muy positivos que aportan beneficios a la empresa, ya que la esencia de este sistema es la capacitación de los trabajadores en áreas claves dentro de los procesos que, sin lugar a dudas, repercute a corto, mediano o largo plazo en el rendimiento de los trabajadores, característica que debe tomarse en cuenta para aplicar sistemas semejantes en otras empresas.

Referencias

- Aguilar, A. y Ube, C. (2019). *Diseño de una propuesta para mejorar el clima organizacional y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de supercines S.A. Complejo Sur* (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/38785/1/TESIS-CARLA-UBE-Y-ANGIE-AGUILAR%20final.pdf>
- Aumann, R. (2017). La clave pasa por la educación y el sistema de incentivos. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 42(21), 326 – 329.
- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Consensus*, 2(2), 21-41. <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>
- Carbellé, R. (2015). Estrategia para elevar la motivación laboral; factor imprescindible para mejorar nuestra productividad. *Revista Infociencia*, 19(4), 1-12. <http://www.infociencias.cl/index.php/infociencia/article/view/144/199>
- Fonque, W. y Rojas, C. (2018). *Equilibrio vida-trabajo enfocado en la motivación laboral del área contable de las empresas*. <https://repositorio.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17902/FonqueReyesWendyLilia->

- na2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- García, D., Londoño, C. y Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Psyconex*, 8(12), 1-9. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207>
- Garnica, J. (2018). Mobbing y rendimiento laboral en el personal obrero. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de la Salud. Salud y Vida*, 2(4). <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/245/PDF>
- Gonzales, R. (2016). Clima laboral, un eje de la sociología organizacional. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 11(1), 92-95. [http://www.spentamexico.org/v11-n1/A7.11\(1\)92-95.pdf](http://www.spentamexico.org/v11-n1/A7.11(1)92-95.pdf)
- Guirardo, D., García, M. y Ros, A. (2019). La motivación laboral: una revisión de la literatura. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, (11), 14-45.
- Guisado, M., Vila, M. y Guisado, M. (2016). Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad. *Cuadernos de Gestión*, 26(2), 77-92. <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274345383004.pdf>
- Jojoa, A. (2017). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Importancia%20del%20clima%20organizacional%20en%20la%20productividad%20laboral.pdf>
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Económicos*, 31(9), 9-32.
- Mariño, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28316/1/40%20GTH.pdf>
- Mayta, E. y Laura, E. (2019). *Incentivos y su influencia en el desempeño laboral de la empresa "Homet" (Trabajo de grado, Universidad Peruana Unión)*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2872/Efrain_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Científica*, 3(7), 177-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Pérez, A. (2017). *Motivación e incentivos laborales/Caso Elmer's Chocolate*. (Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás) <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2955/Perezalba2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 16, (28). <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Ruiz, S. (2018). *Indagación apreciativa. Relación con Engagement y rendimiento laboral*. http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/180487/TFM_2018_RuizFuentes_Sergio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *UIDE, Innova research journal*, 2(7), 101-108. <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/235/324>
- Valderrama, B. (2018). La rueda de motivos: hacia una tabla periódica de la motivación humana. *Papeles del Psicólogo*, 39(1), 60-70. <https://doi.org/10.23923/pap.psi-col2018.2855>