



CAPÍTULO I

Introducción

El incentivo es la forma en la que se logra que una persona se vea alentada a alcanzar metas siendo recompensada por llevarlas a cabo, es decir, es aquello que los trabajadores reciben a cambio de su labor (William, Werther, & Keith , 1988). Las empresas deben ofrecer los dos tipos de incentivos que existen: económicos y no económicos, ya que ambos ayudan al desarrollo del trabajador para obtener, mantener y retener el nivel de productividad (Gómez et al., 2001, William et al., 1988) corroborando lo antes mencionado Fein (1970) menciona que “algunos administradores usan incentivos para motivar a los trabajadores, ya que ellos creen que con los incentivos aumenta la productividad” (p.2).

Así mismo el objetivo principal de los incentivos y de las empresas es el de alcanzar un nivel alto de motivación en los trabajadores para tener como resultado el mejorar sus niveles de desempeño dentro de la empresa y así poder reducir los costos de mano de obra que esto involucra (Sherman et al., 2001, Alonso, 2004). De igual manera se menciona en numerosas investigaciones que los incentivos se utilizan para motivar el desempeño por parte de los trabajadores y al mismo tiempo aumentar la satisfacción y la productividad (Fleishman & Bass , 1976).



Es importante señalar que la motivación es aquello que impulsa a la persona a realizar una acción como resultado de la existencia de una necesidad la cuál se busca satisfacer; tomando como ejemplo el reconocimiento laboral que es aquella necesidad que se busca satisfacer por diferentes medios dependiendo de cada persona (William et al., 1988, Neves de Almedia, 1999).

1.1 Planteamiento del Problema

Se sabe que la aplicación de incentivos dentro de las empresas es necesaria, ya que es una manera de motivar y satisfacer las necesidades de los trabajadores aunque no siempre se sabe el cómo establecerlos y cuáles son aquellos que motivaran a las acciones deseadas en aquellos trabajadores de nivel operativo de los hoteles que La Secretaría de Turismo Puebla (SETUR, 2005) clasifica en la categoría de cinco estrellas y especial que se encuentren ubicados en el centro de la ciudad de Puebla.

Se ha observado que el desempeño y la productividad de los trabajadores dentro de un hotel es mayor cuando los niveles de motivación de éstos se ven recompensados por la empresa mediante algún tipo de incentivo (Halloran, 1986) por lo que es importante conocerlos y analizarlos para aplicarlos dependiendo de las necesidades.

Cabe mencionar que los trabajadores de nivel operativo mantienen un mayor contacto con el cliente a comparación de los administrativos, de tal manera es de suma



importancia que la empresa los motive como algunos autores mencionan que el nivel de satisfacción repercute en el nivel de desempeño, así que al tener los trabajadores buenos niveles de desempeño traerán consigo la satisfacción del cliente (William et al., 1988).

1.2 Objetivo General

El objetivo general de la presente investigación es:

Conocer la percepción de los trabajadores de nivel operativo de los hoteles antes mencionados acerca de los incentivos, saber cuáles son aquellos que el hotel les otorga, cuáles son aquellos que consideran importantes y cuáles son los que satisfacen sus necesidades, con la finalidad de saber si los incentivos son aplicados en el momento, puesto y actividad adecuada.

1.3 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son:

- Conocer los diferentes tipos de incentivos que los hoteles 5 estrellas y categoría especial ubicados en el centro de la Ciudad de Puebla, ofrecen a los trabajadores del nivel operativo.



- Identificar la percepción que los trabajadores tienen respecto a los incentivos que el hotel les ofrece.
- Identificar la importancia que los incentivos tienen en los trabajadores de nivel operativo.
- Identificar aquellos incentivos que los trabajadores prefieren dependiendo a sus necesidades.
- Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores frente al incentivo.

1.4 Justificación del Tema

El propósito de esta investigación es el conocer la percepción que los trabajadores tienen sobre el incentivo, identificar los tipos de incentivos que los hoteles otorgan a los trabajadores de nivel operativo con el fin de saber cuales son los que prefieren, que son importantes y que influyen en la productividad y el desempeño de los trabajadores.

Últimamente se ha visto el incremento de la importancia de los recursos humanos en la empresa y el interés mostrado hacia el individuo que labora en ella (Goldhaber ,2001) por tal motivo se decidió investigar el tema de incentivos ya que estos influyen en la motivación, satisfacción y desempeño del empleado dentro de la empresa, siendo éste “Percepción e Importancia de la motivación por medio de incentivos en los niveles



operativos de hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Puebla”, para conocer la percepción, aquellos incentivos que son importantes para los trabajadores y al mismo tiempo conocer si existe una relación entre motivación y desempeño.

1.5 Alcances y Limitaciones

Se realizó un estudio en cinco hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Puebla clasificados de acuerdo a SECTUR (2005) como hoteles 5 estrellas y categoría especial, por medio de la aplicación de encuestas efectuadas a los trabajadores del nivel operativo para conocer la percepción, la importancia y las preferencias de los trabajadores sobre los incentivos que los hoteles les brindan.

Las limitaciones que se tuvieron para la realización de dicho estudio, fueron el no contar con el apoyo de los gerentes de recursos humanos de todos los hoteles que se ubican en el centro de la ciudad de Puebla y que cumplen con la clasificación que SECTUR asigna, así mismo algunos de los empleados de los hoteles con los que se tuvo apoyo no contestaron dichas encuestas por falta de interés, tiempo ó miedo.

