

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**Los Incentivos no económicos y su influencia en el
Desempeño Laboral en la Empresa Sigdelo S.A. Tienda
Express del Distrito el Agustino, año 2018**

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS

INTEGRANTES:

BERNAOLA CHAICO, ELIZABETH DEL ROSARIO

DE LA CRUZ HERRERA, ANTHONY

ASESOR:

Dr. JOSÉ ALFREDO MANSILLA GARAYAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, 2018

**LOS INCENTIVOS NO ECONÓMICOS Y SU
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA SIGDELO S.A. TIENDA
EXPRESS DEL DISTRITO EL AGUSTINO AÑO, 2018.**

Presentado a la facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas para optar el título profesional de Licenciado en administración, en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MG. FLORES CERON, VILMA EUDOCIA

Presidente

LIC. CERDAN FLORES, ROSA ELIZABETH

Vocal

LIC. GOMEZ ACHOCALIA, LUIS

Secretario

Fecha de Sustentación: Noviembre 2018

Dedicatoria

A nuestras adoradas madres, que son las principales maestras en nuestras vidas, por su esfuerzo y apoyo incondicional durante el periodo que duró nuestros estudios.

Agradecimiento

Agradezco a mis maestros, por guiarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Asimismo, quiero agradecer mis profesores quienes a lo largo de mi etapa universitaria aportaron, con sus conocimientos, en la construcción de una visión sobre mi trabajo de investigación.

De la misma manera, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional.

Resumen

Este trabajo de investigación titulado “Los incentivos no económicos y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Sigdelo S.A. tienda express del distrito el agustino año, 2018”, establece la importancia de los incentivos no económicos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sigdelo S.A.

El propósito de nuestra investigación es poder determinar si los incentivos no económicos contribuyen en el desempeño profesional. Ya que hoy en día la globalización viene desarrollando cambios constantes, hecho que permite que las empresas den mayor valor a sus colaboradores; debido al ingreso de nuevas empresas competitivas dispuestas a ocupar un lugar importante en el mercado.

Las variables para este presente trabajo son: incentivos no económicos, como variable independiente y el desempeño laboral, como variable dependiente.

Esta investigación consiste en el estudio de los antecedentes y las bases teoricas tecnicamente la investigación del tema a desarrollar, y el estudio de una casuistica; hecho ocurrido en la misma empresa que detalla como viene laborando el personal de la tienda express.

Finalmente, se emiten sugerencias que permitan mejorar el desempeño laboral, basandose en la correcta implementación de incentivos no economicos.

Palabras claves: incentivos no economicos, desempeño laboral

Abstract

This research paper entitled "Non-economic incentives and their influence on job performance in the company Sigdelo S.A. Express Store District El Agustino year, 2018", is developed with the aim of establishing the importance of Non-economic incentives in the work performance of the collaborators of the company Sigdelo S.A.

The purpose of our research is to determine whether non-economic incentives have a positive impact on job performance. Since today globalization has been developing constant changes, a fact that allows companies to give greater value to their collaborators; Due to the entry of new competitive companies willing to occupy an important place in the market.

The variables that have been considered in the research are: non-economic incentives, as independent variable and work performance, as a dependent variable.

As for the methodology to be used, this research consists in the study of the antecedents and the theoretical bases technical that facilitates the exploration of the subject to develop, and the application of a casuística; Fact occurred in the same company that details how the staff of the Express store has been working.

Finally, suggestions are issued to improve work performance, based on the correct implementation of non-economic incentives.

Key words: Non-economic incentives, job performance

Tabla de contenido

	Pág.
Caratula	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de contenidos	vii
Introducción	viii
1. Problema de la investigación	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problema Especifico	2
1.3. Casuística	3
2. Marco teórico	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.1.1. Internacionales	5
2.1.2. Nacionales	8
2.2. Bases Teóricas	11
3. Alternativas de solución	26
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencia	
Apéndice	

Introducción

Los incentivos no económicos y el desempeño laboral; Lo sostiene Drucker (2016), cobran cada vez mayor relevancia en los últimos años debido a “los constantes cambios que enfrentamos a la hora de implementar las estrategias basadas en la importancia del cliente.” (p. 271).

Pero esto nos ha llevado a la vez, a olvidar en gran parte al colaborador en su rol de cliente interno de las empresas y a las necesidades que les incurre, siendo ellos hoy en día un factor fundamental para que estas se muestren realmente competitivas en el mercado.

En esta investigación hemos planteado esta situación problemática en forma interrogativa, siendo esta. ¿De qué manera los incentivos no económicos influyen en el desempeño laboral de la empresa SIGDELO S.A tienda express ubicado en el Agustino, el año 2018?

Dicha interrogante se hace presente en la actualidad, en países como Nicaragua, Venezuela, Guatemala y Ecuador. Vemos el caso del país de Guatemala en la tesis del investigador Domínguez (2013) realizada en la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo principal fue. Identificar la influencia de los incentivos no monetario en la motivación para el desempeño laboral.

Caso similar se presentó en el país de Nicaragua, en la tesis del investigador Zans (2017) realizada en la universidad nacional autónoma de Nicaragua donde su objetivo principal fue. Examinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016.

No obstante, estos casos también se presentaron en el interior del País como Huancavelica, Puno, Trujillo, Chiclayo y Lima. Un caso similar se presentó en Trujillo, en la tesis de la investigadora Díaz (2016) realizada en la universidad Nacional de Trujillo, con un objetivo de mencionar la implementación de incentivos no económicos para mejorar el desempeño del personal del área de prevención de pérdidas de saga Falabella Trujillo 2016.

Otro caso similar se presentó en Huancavelica, en la tesis de los investigadores De la

Cruz y Huamán (2016), realizada en la Universidad Nacional de Huancavelica cuyo objetivo principal fue verificar de qué manera el clima institucional intervén en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Villa Orurillo – 2016.

Esto nos permite observar la importancia de investigar este tema, ya que el avance de la globalización hoy por hoy ha hecho que las empresas sean más competitivas; sometiéndolas a constantes retos y a la aceptación de nuevos cambios, así como plantear nuevos programas de incentivos que motiven y faciliten un mejor compromiso basado en el desempeño laboral de nuestros colaboradores.

La empresa SIGDELO S.A., tiene como objeto social las actividades propias de ventas de comida rápida a través de tres tipos de servicios restaurante, tienda express y delivery, mediante las diferentes características de la comida italoamericana, que incluye pizza, pasta, guarniciones y postres; cuyo propósito es satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante la calidad y la correcta atención al momento de ofrecer o brindar la variedad de nuestros productos.

Asimismo, se precisa las consecuencias que genera un mal desempeño laboral debido a la incorrecta o inadecuada utilización de incentivos no económicos hacia los colaboradores.

Para ello presentaremos una casuística, resaltando el mal desempeño que se presentó en algunos de los colaboradores; producto de una mala o incorrecta repercusión en el área del counter de la empresa SIGDELO S.A., en donde planteamos alternativas solución basadas específicamente en la atención al cliente y las buenas prácticas de manipulación (BPM).

La presente tesis, está estructurada de la siguiente manera; en el primer capítulo tratamos el Descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema; en el segundo capítulo, los antecedentes tanto internacionales como nacionales y las bases teóricas que sustentan los diferentes autores como incentivos no económicos, capacitación, motivación, ética y desempeño laboral; en el tercer capítulo se plantean las alternativas de solución en base a la casuística descrita.

Finalmente culminamos con la presentación de las terminaciones, recomendaciones, referencias y apéndice.

1. Problema de la investigación

1.2. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día a través de los colaboradores se sienten más comprometidos con la empresa y a su vez se sienten libres en participar, en posibles sugerencias de mejoras en el área o ante el desarrollo de un inconveniente, debido a la integración que la empresa les brinda, mediante constantes capacitaciones basadas en la motivación, generando y obteniendo de esta manera un comportamiento de ética positiva.

Nelson (2015), uno de los principales expertos mundiales en temas de motivación, compromiso y recompensas en el área de Recursos Humanos dice que energizar, motivar e inspirar a través del reconocimiento y del agradecimiento; refuerzan los comportamientos de los empleados asegurando el éxito de las compañías. Creando un clima laboral agradable, donde el profesional se sienta respetado, apreciado y valorado.

La empresa SIGDELO S.A. tiene normas establecidas para brindar una correcta atención al cliente, que se les son inducidas a los colaboradores al momento de su ingreso, para mediante ello poder lograr obtener un buen desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

Por ser una empresa perteneciente a la franquicia de PIZZA HUT con ya varios años en el mercado de las ventas de comida rápida, ha ido creciendo a pasos agigantados debido a los diferentes servicios que hoy presenta, logrando el incremento de más locales de tiendas express, pero actualmente se observa una inadecuada implementación de incentivos no económicos que se ve reflejado en el desempeño de sus colaboradores, todo esto se nota cuando no existe compromiso al momento de desempeñar su labor; presentando carencia de capacitación continua, perdiendo mediante ello la oportunidad de potencializar las habilidades de sus colaboradores y logrando obtener a través de ello la insatisfacción de sus clientes, agregando a ello la desmotivación o falta de compromiso con el área al

momento de brindar la atención directa con el cliente, mostrando el desarrollo de la falta de ética entre sus compañeros ingresantes, ya que, en vez de brindarle seguridad y confianza a su compañero, solo se recibe esquivó o ausencia total de apoyo ante un percance, todo esto se viene desarrollando por no contar con un seguimiento de evaluación constante del desempeño laboral que viene desarrollando su equipo de trabajo. Sabiendo que ellos son la clave de nuestro crecimiento.

Teniendo en cuenta que hoy en día una buena atención de nuestros colaboradores facilita la interacción directa de la marca de la empresa con nuestro público objetivo, a un nivel mucho más personalizado y dinámico que es lograr obtener la fidelización de nuestros clientes ante el ingreso de nuevas organizaciones competitivas que presenta hoy nuestro mercado competitivo.

Es por ello la importancia de saber de qué manera los incentivos no económicos se ven relacionados con el desempeño laboral de los colaboradores, y que acciones se pueden proponer para realizar una correcta implementación o mejoramiento de estos programas de incentivos no económicos, diseñados específicamente en las necesidades actuales de nuestros colaboradores, ayudando así a lograr mejores resultados a la empresa como es el ahorro en costos y asumir las correctas tomas de decisiones.

1.3. Planteamiento del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera los incentivos no económicos influyen en el desempeño laboral en la empresa Sigdelo S.A tienda express. El Agustino, año 2018?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral en la empresa Sigdelo S.A. tienda express. El Agustino, año 2018?
2. ¿De qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral en la empresa Sigdelo S.A. tienda express. El Agustino, año 2018?
3. ¿De qué manera la ética influye en el desempeño laboral en la empresa Sigdelo S.A. tienda express. El Agustino, año 2018?

1.4. Casuística

La empresa SIGDELO S.A con RUC 20153045021, perteneciente al rubro de franquicias de PIZZA HUT, ha presentado problemas en el área del counter de la tienda express del distrito el Agustino, año 2017.

Se vinieron desarrollando constantes impases y desorientación de sus colaboradores al momento de brindar una adecuada atención al cliente; por lo que explicaremos uno de los casos sucedido en dicha tienda express de la empresa SIGDELO S.A.

Esto se presentó cuando la Srta. Kimberly Santos de 22 años de edad empieza a laborar, en el mes de julio del 2017 después de haber pasado por varias pruebas de evaluación; siendo aceptada e integrada a la empresa, en la que procedemos previamente a capacitar al colaborador de acuerdo a las funciones a desarrollar, apenas ingrese a la tienda express asignada (sucursal el agustino).

A la semana la Srta. Inicia su ingreso a la tienda en donde es bien recibida por sus compañeros, de los cuales recibe apoyo y una pequeña orientación sobre sus funciones a desarrollar en el área. Por la que ella se muestra contenta y entusiasta con su nuevo trabajo; y muestra su desarrollo de manera proactiva a sus labores asignadas, tanto en la atención al cliente, caja y rotación de producto; las tres semanas siguientes siguió demostrando un mejor desenvolvimiento y por la que con llevo a sentirse parte de la familia de PizzaHut.

Posteriormente la Srta. Kimberly en el mes siguiente (agosto), realizaba sus labores como cotidianamente lo había venido desarrollando, la diferencia de ese día a los anteriores, ella había tenido un altercado al finalizar su turno el día anterior con uno de sus superiores en una corrección que ella no había cometido si no su compañero, y a ello le sumamos que había tenido un mal día fuera de la empresa antes de iniciar sus labores del día.

Todo ello influencio y repercutió en su desarrollo, iniciando en una primera instancia el incorrecto fechado de algunos productos alimenticios de rotación diaria; todo por ejercerlo de manera apresurada y distraída, para mala suerte de ella; la empresa DIGESA se presenta en el local para realizar su inspección repentina, dándose a resaltar de inmediato el error cometido por la Srta. Kimberly Santos y procediendo inmediatamente a multar a dicha tienda express por la mala manipulación del producto, pudiendo ser la consecuencia más grave si es que el producto se encontraba en mal estado.

No obstante, la tienda pasaría a ser observada con más continuidad para verificar que hayan corregido la falta y no haya traído consecuencia o afectación al consumidor. Esto trajo a su vez una baja puntuación, así como la disminución de bonus mensuales designados a cada tienda.

Horas después la Srta. Kimberly fue designada a caja y por ende a la atención directa con los clientes; tomando la orden de pedido y realizando el cobro respectivo de este. Todo se venía desarrollando con normalidad hasta que se presentó la llegada de un cliente que quería llevar diferentes tipos de pizza, pero no tenía mucha orientación sobre dichas características, por lo que el señor empezó a preguntar sobre sabores, tamaños y ofertas; esto demandaría un poco más de tiempo de lo normal, pero a ello se le sumo la indisposición de la Srta. Kimberly al momento de despejar las dudas con las que contaba el cliente.

En vez de brindarle las mejores alternativas para su pedido; sucedió lo contrario, ella se mostró cansada de explicarle en más de una oportunidad las combinaciones que podría realizar, y solo atino a responderle de mala manera, subiéndole el tono de voz y expresándole “Señor que va a pedir”; ante dicha actitud de la Srta. Kimberly, ya incómodo con las situación, el señor amargo le expuso que no contaba con el tino adecuado para realizar bien su trabajo y brindar una adecuada atención a los clientes, mucho menos era clara en despejar las dudas y brindar una explicación de las promociones con las que contaba en el día, por lo que la Srta. Opto en seguir respondiéndole de la forma inadecuada al cliente, en este caso respondiéndole “usted no se decide” cosa que empeoro la situación y por la que el señor en conocimiento de sus derechos solicito le brindaran el Libro de Reclamaciones; para poner en constancia el mal trato que había recibido endicha tienda.

Al finalizar el turno el equipo de gerencia procedió a dar inicio al cierre del cuadro de las cajas de las ventas abiertas que se habían realizado en el día y lo que llevo a encontrarse con una incidencia más de la Srta. Kimberly, ya que en su caja se encontró un billete falso de nominación de 100 soles.

Esto llevo a que un solo día se presentaran tres incidencias que perjudicaban a la tienda express del agustino. Por la que quedo este problema sin solución

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Zans (2017), mostró su tesis como “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa” presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua en Gerencia Empresarial, siendo una investigación de tipo aplicado, siendo las conclusiones siguientes:

- El clima organizacional presente en la FAREM, es de convicción, señalando que el liderazgo influye casi poco o nada dentro de la organización para tener un clima favorable de tal manera influenciándose en el desempeño laboral de la organización.
- Este mismo, es aquel que se desarrolla en la Facultad, es mínimo, teniendo una serie de funciones, las mismas que acatan a la toma de decisiones, careciendo de un plan de capacitación.
- Los colaboradores de la mencionada facultad saben que si se considera una mejora en el clima organizacional, este mismo influirá de manera objetiva en el desempeño de cada uno de ellos, mencionando también entre ellos el clima hostil que se tiene dentro de la organización, por lo que considera que se debe cultivar.

González (2015), presento su tesis como “Análisis de incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la empresa dedicada al sector hotelero ubicada en Tucacas, estado Falcón”, presentada en la Universidad de Carabobo, escuela de relaciones industriales de la facultad de Ciencias económicas y sociales para obtener el título profesional de Licenciado en Relaciones Industriales. Fue una investigación de tipo aplicado, siendo las siguientes conclusiones:

- Se realizó un primer estudio para poder saber cuáles son los incentivos laborales que solicitan los empleados, evidenciándose mediante resultados que los colaboradores no están económicamente incentivados dentro de la organización, obteniendo negatividad por parte de cada uno de ellos, mostrándose en la productividad de cada uno de ellos.
- Con respecto al segundo estudio, Los colaboradores mantienen un clima organizacional adecuado para mantener equipos, en dicha organización no se valora al talento humano, no existe reconocimiento por parte de los que supervisan a las diferentes áreas

organizacionales, de la misma manera la axiología de la empresa, otras actividades que puedan motivar al personal.

- El tercer punto, se realizó una medición a todos los trabajadores con relación a sus incentivos económicos, dando como resultado que los colaboradores realizaban sus funciones sin sentirse totalmente motivados por las políticas dentro de la organización, la misma que deberá de incluir dentro de la organización para que exista un clima laboral favorable.
- Las organizaciones deben de incluir en su política que la principal fuente de motivación es la económica, esto permitirá que los colaboradores trabajen motivado.
- Se desempeñan en todo su esplendor, mejor trabajo en equipo entre otras generando así estabilidad y potencial de desarrollo para las personas. Una vez analizando las funciones de cada uno de los colaboradores de la organización, se llega a la conclusión de que la organización se limita a cumplir las normas estipuladas por la ley vigente.

Satey (2014), presentó su tesis titulada “Incentivos laborales y clima organizacional”, presentada en la Universidad Rafael Landívar, escuela facultad de humanidades para la obtención del título de Licenciado en Psicología industrial / organizacional. Fue una investigación de tipo básica, el mismo que se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que si existe una relación directa entre la organización con referencia al incentivo de los colaboradores, debido a que los incentivos monetarios motivan a los colaboradores, provocando una gran motivación en ellos.
- En el Poder Judicial se identificaron 25 incentivos laborales y económicos, consistiendo en que 16 incentivos que son: los gastos médicos de los colaboradores, seguro de vida, jubilación entre otros y 9 incentivos son no económicos como el servicio de clínica médica, servicio de clínica odontológica, entre otros.
- Siendo los incentivos económicos con mayor influencia, de las cuales son el bono 14 de 5% anual, entre otros son los que el poder judicial valora.
- Concluyendo que los colaboradores del área administrativa del P.J. tienen un buen clima organizacional, por los incentivos económicos.

Domínguez (2013), presentó con nombre su tesis “Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño”, presentada en la Universidad Rafael Landívar, escuela de la facultad de humanidades para la obtención del título de Licenciado en Psicólogo industrial / organizacional. Siendo una investigación de tipo básica y llegando a las conclusiones de que:

- Actualmente está comprobado que los estímulos que no son económicos atribuyen directamente en el desempeño laboral en los restaurantes casa museo de la zona 3 de Quetzaltenango y este no cuenta con lo señalado con todo el personal.
- Se estipulo por parte de los colaboradores que se sienten estimulados al realizar sus funciones, sabiendo aunque no todas sus necesidades económicas son totalmente cubiertas, cabe señalar que en la actualidad el reconocimiento por parte de jefes es débil.
- Los colaboradores del restaurante museo se sienten motivados por causas ya mencionadas sabiendo que en la actualidad no existen incentivos no monetarios pero si la apreciación de este hacia la organización, el mismo que mejora la motivación existente de los colaboradores, y la percepción de estos hacia la organización en relación a refuerzos positivos.
- Considerándose que los incentivos que no son monetarios tal vez pueden mejorar la relación que existe entre los colaboradores y la empresa, para una mejora continua.

Olvera (2013), presentó su tesis titulada “Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la Constructora Furoiani obras y proyectos”, presentada en la Universidad de Guayaquil, Facultad de ciencias psicológicas para la obtención del título profesional de Psicóloga Industrial. Fue una investigación de tipo básica, se llegó a la siguiente conclusión:

- El trabajo en equipo y seguridad e higiene, son dos factores operativos muy importantes para el desempeño laboral.
- El principal factor con mayor influencia es el salario, el mismo que repercute en la producción de cada colaborador de la organización.
- Podemos determinar que el principal factor influye con referencia a los factores motivacionales.
- Haciendo un seguimiento a la última actualización de informes del clima laboral hecho en la ciudad de Santiago, al parecer el personal no está comprometido institucionalmente

con la empresa, porque no se siente comprometido con la organización.

- Realizando un análisis del personal que labora en la organización tiene una atribución negativa

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Valentín (2017), sustento su tesis como “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016”, presentada en la Universidad Garcilaso de la Vega, para la obtención título profesional de Licenciado en Administración Fue una investigación de tipo básica, llegando a los siguientes resultados:

- Se realizaron encuestas al talento humano en la Red de Salud Huaylas con referencia al desempeño laboral, un 49,69% dando como resultado que se desempeñan los colaboradores es regular.
- En la Red de Salud Huaylas el 44.10% de los encuestados consideraron que la capacitación del personal es regular, desempeñándose de manera regular dentro de la organización.
- En la Red de Salud Huaylas el 45.34% de los encuestados consideran que el desempeño laboral es regular, de la misma manera su evaluación.
- En la Red de Salud Huaylas el 44.72% de los encuestados considera que los incentivos son de nivel bajo y el desarrollo del desempeño laboral también es bajo.
- En la Red de Salud Huaylas el 42.86% de los encuestados considera que el proceso de incorporación es de nivel regular, siendo de la misma manera el desempeño laboral.

Díaz (2016), presentó su tesis como “Implementación de incentivos no económicos para la mejora del desempeño laboral en el área de prevención de saga Falabella 2016”, Presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, para la obtención título profesional de Licenciado en Administración Fue una investigación de tipo aplicativo.

Llegando a las siguientes conclusiones.

- Se dio como resultado, que en Saga Falabella no reciben ningún tiempo de incentivos, a pesar que tienen un buen desempeño.
- En Saga Falabella, los colaboradores se esmerarían siempre en cuando exista una motivación ya sea económica o un premio a casa por el buen desempeño.
- En Saga Falabella, la capacitación y las actividades que son extracurriculares los colaboradores lo dejan de lado sin darle importancia.

- En Saga Falabella, desea tener una evaluación cada tres meses, para saber cuáles si todo está en orden. Verificando + si existe una mejora continua dentro de la organización.

Dewar (2016), mostró su tesis con nombre de “Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa compartamos financiera S.A.”, presentada en la Universidad del Altiplano, para la obtención título profesional de Licenciado en Administración, Fue una investigación de tipo básica. Llegando a las siguientes conclusiones.

- La empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia Puno tiene incentivos cualitativos, los mismos que se encuentran medio – alto, la misma que tiene un nivel de importancia igual que los incentivos cuantitativos, ya que para los trabajadores es tan importante que la organización reconozca como la remuneración económica.
- En la empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia Puno, el personal de ahí, afirma que los programas de incentivos de su organización son más que alentadoras para su satisfacción laboral; porque consideran que estos incentivos están acorde al mercado de la organización financiera.
- En la empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia Puno inciden fuertemente en su desempeño laboral; siendo los incentivos cuantitativos los de mayor valor e importancia frente a los incentivos cualitativos.
- Estos lineamientos permitirá mejorar el compromiso que tiene la empresa hacia los trabajadores, siendo éstos uno de los objetivos institucionales.

De la Cruz y Huamán (2016), mostraron su tesis como “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica - 2015”, presentada en la Universidad Nacional de Huancavelica, escuela profesional de administración para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. Fue una investigación de tipo básica. Llegando a las siguientes conclusiones.

- En CUNAMAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015 el clima organizacional de la institución funciona de manera positiva.
- CUNAMAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015, tiene una relación positiva

como parte del clima organizacional influye en el desempeño laboral.

- CUNAMAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015 determinándose como el clima organizacional de manera positiva para el desempeño institucional.

Panta. (2015), mostro su tesis como el “Análisis del clima laboral relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo “Talentos “de la ciudad de Chiclayo” Perú Para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas, fue una investigación de tipo aplicado, se llegó a las siguientes conclusiones:

- En la Plana docente del Consorcio Educativo Talentos el clima organizacional es autoritario, mostrando un clima hostil, no existe la confianza de los empleados, donde el estudiante es el perjudicado.
- El clima laboral dentro de la organización de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos es trabajar con miedo, amenazados y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos de la organización.
- Para que el personal se sienta totalmente comprometida dentro de la plana docente necesita de capacitaciones para poder escalar profesionalmente, los colaboradores de la institución lo hacen por sus propios medios, para estar precavidos ante cualquier vacante de manera interna.
- En la actualidad no existe oportunidades de participar en actividades de confraternidad, los docentes de la plana docente reciben en pocas oportunidades carta de desempeño laboral.
- Cabe señalar que para que exista un buen clima laboral dentro de la organización uno de los principales factores es que se apoyen mutuamente entre colegas, considerando que oportunidades muy escasas se expresan, tanto de los procesos como de la plana de docente.
- En la actualidad el consorcio educativo no cuenta con infraestructura adecuada, es por eso que algunos colaboradores no asisten a clases con ropa adecuada, los mismos manifiestan que no se sienten cómodos viniendo con ropa formal.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Base teórica referente a los incentivos no económicos

Bohlander, Shell y Morris (2017) Definió los incentivos no económicos:

Una de las razones importantes de la administración estratégica del talento humano como un programa viable, utilizando los planes de incentivos en otras palabras reconocer a un colaborador por su calidad de desempeño en el trabajo, más de 80% de las empresas del mundo ofrecen programas de pago variable, ya que estos poseen más flexibilidad que el sueldo fijo (sueldo, salarios por hora), debido a que se añade a los costos fijos que permiten incrementar, reducir las circunstancias profesionales lo demuestren. En la actualidad los gerentes del talento humano estratégicamente consideran como una cancelación aceptable, la organización esequitativo y que responde a sus contribuciones y esfuerzos individuales.

A. En la actualidad los argumentos tal como los vínculos de compensación incluidos con los objetivos de la organización.

El principal objetivo de la empresa es la mejora continua con el cliente, con el producto, con la calidad de los bienes y servicios globalizadamente, en tal sentido los incentivos están preparados para motivar al colaborador para que pueda dar su mayor producción, basado en horas o en la antigüedad dentro de la organización. Reconociendo que es una estrategia de la organización la motivación económica para la retención de los colaboradores de alto nivel de desempeño.

B. Incentivos exitosos como requerimientos de un plan

Para que la gestión tenga una credibilidad, debe tener éxito la administración en poner en práctica un plan y convencer a los colaboradores con los beneficios que se le ofrece, de cierta forma motivándolos a participar en la gestión de la misma. Especialistas en compensación, como JOANNE SAMMER, además enfatizan la siguiente como tipologías de un método triunfante de estímulos.

- Los indicadores pueden mostrar la estimulación correcta de los colaboradores.
- Los empleados deben estar involucrados en los estímulos.
- Implementar el pago correcto de incentivos. las fórmulas de pago deben ser simples y comprensibles.
- Establecer un vínculo claro entre el desempeño y el pago.

Siendo el caso, los diferentes programas de incentivos, son los que motivan de cierta forma al colaborador haciendo la mejora continua a los mismos. El mencionado ROISIN WOOLNOUGH, consultor en temas de compensación, “comunicar lo que se está haciendo es esencial para el éxito.

Hacer una medición de los colaboradores de la empresa, es una de las gestiones que enfrentan los gerentes. Es enfrentar diferentes personalidades y agendas políticas. a nivel de grupo, tendrá que distinguir cuanto más contribuyo un grupo que otro, incluso si el trabajo que realizan es muy interdependencia. En suma, la medición individual, de grupo y las contribuciones a nivel de empresa puede ser extremadamente compleja.

Gestionar los incentivos, son basados en la productividad de cada colaborador, se sabe que se debe de implementar beneficios. En realidad, esta propuesta puede ejecutarse como un enfoque de “trabajo en los procesos” en las pequeñas empresas. (Para obtener información adicional, vea administración de planes de incentivos para pequeñas empresas en la sección aplicación en la pequeña empresa). Los gerentes gestionan varias veces la administración electiva de los planes de incentivos. Tenemos 3 puntos más importantes:

1. El objetivo con un propósito de incentivar planes de compensación a los colaboradores, por consiguiente, si se desea que el plan tenga éxito, se debe evitar recompensar el desempeño deficiente.

2. Las utilidades financieras deben ser rentables para recompensar el desempeño de cada uno de los colaboradores de la empresa, cuando los presupuestos de compensación son establecidos para garantizar que los incrementos de pago de recompensa al desempeño sobresaliente a las personas o grupos.
3. Estos se pueden determinar por el número de unidades producidas, el logro de objetivos específicos de desempeño o las mejoras de productividad de la organización como en todo. Además, de tal manera la economía y la tecnología puede sumar al diseño muy competitivo, como la de alimentos y de venta al menudeo, los pequeños márgenes de utilidad afectarán la disponibilidad de dinero para el pago de incentivos.

a. Trabajo a destajo

Los colaboradores realizan trabajos donde ellos mismos perciben una tarifa por cada producto terminado, el colaborador es compensado cuando se le suman las unidades que producen en un determinado tiempo.

Estos mismos tienen estrategias por varias razones, es fácil de calcular, y el plan permite a la organización predecir sus costos de personal con bastante exactitud, ya que estos costos son los mismos por cada unidad producida.

b. Plan por horas estándar

Esto es un método de trabajo, donde los colaboradores concluyen sus funciones en el tiempo esperado su pago, se considera que son por hora. Los planes por hora estándar son populares, a la hora de cumplir con sus funciones.

Esto es considerado por cada hora esquema para tareas que no se repitan, esto puede motivar a los colaboradores a continuar con su mejora de producción.

c. Bonos

Es parte de la estimulación económica que se le brinda al colaborador que es muy aparte de sus haberes. Siendo entregados mensualmente, que les será un valor agregado a sus haberes. Estos bonos tienen una ventaja sobre los empleados, pues mientras más se esfuerzan son mejores sus ingresos. Este tipo de motivación se da entre todos los colaboradores.

Los bonos entregados a los colaboradores hacen que estos mismos se sientan motivados para incrementar el desempeño, señalando que este tipo de pago está a favor de los colaboradores siendo una herramienta poderosa para continuar con los objetivos de la organización. Por ejemplo, un estudio sobre los bonos en comparación con los incrementos salariales reales demostró que el incremento de 1% de la remuneración por mérito incrementaría 2% el desempeño futuro. Sin embargo, si el mismo dinero se aplica a los bonos de pago por desempeño, este aumentaría 15%. En efecto, proporcionar un fuerte pago por desempeño vinculado, con los bonos puede mejorar significativamente y productividad del empleado.

d. Pago por méritos

Se trata del incremento de su sueldo de algunos colaboradores de la organización aquellos que han cumplido con los estándares de compromiso dentro de la organización.

Generalmente esta vinculación entre sus haberes y el pago de méritos siempre es unos éxitos, pues los colaboradores trabajan motivados, percibiendo el desempeño que el colaborador lo requiera.

Un incremento significativo por méritos llamara la atención de los empleados de alto desempeño, al tiempo que enviara una señal a los empleados de desempeño deficiente.

e. Recompensas mediante incentivos y reconocimientos

Numerosas empresas reconocen esta tendencia y han hecho un esfuerzo considerable para aumentar la forma gradual sus recompensas y programas de reconocimientos. En 2011, más de 40% de las empresas mostraron un incremento de sus recompensas mediante un incentivo y reconocimientos. Por ejemplo, NORDSTROM ofrece un premio PACESETTERS y un premio ALL-STAR para el servicio. PACESETTERS es el título asignado a la parte superior del 10% de los vendedores cuyas ventas netas cumplen o exceden la meta anual de ventas de su departamento. El personal es reconocido en juntas corporativas y reciben un premio en efectivo, acciones de NORDSTROM y altos descuentos en mercancías durante el año. Un premio ALL-STAR de venta se otorga cada mes y uno de servicio al cliente cada trimestre. El premio se presenta en la junta de reconocimiento de la empresa. Las familias de los empleados

están invitadas. Los ganadores reciben un descuento más alto en mercancías de 33% (superior al 20%), el premio en efectivo de 100 dólares, tarjeta de negocios especiales y las fotografías donde se muestra a los empleados.

Resaltando que las recompensas si no son incentivos deben destacar en apoyar las metas y objetivos de negocios. GREG BOSWELL, director general de soluciones al cliente en O.C. TANNER, señala: “en la actualidad los empleados piensan en premios reconocimiento para los empleados de forma más estratégica, con programas alineados de manera estrecha con sus metas de negocios. Por ejemplo, si la mejora de la calidad es un objetivo de negocios, el reconocimiento tiene que estar vinculado a las conductas más que al alcance de la calidad. Además, los premios e incentivos funcionan mejor cuando son apreciados y valorados por los empleados, en una agencia de publicidad, al empleado del mes se le permite conducir el automóvil del presidente, un MASERATI durante el mes siguiente. La sección los más destacados en administración de recursos humanos dos contiene sugerencias para los premios e incentivos no monetarios basados en los grupos generacionales de los empleados.

f. Incentivos por ventas

Todos los colaboradores que trabajan en ventas necesitan sentirse muy motivados, son muy competitivos, pues las organizaciones los requiere emocionalmente bien. Se menciona que los estímulos financieros son aplicados con amplitud a cada colaborador que si cumple con los estándares de la organización que producirá como respuesta cooperación y confianza. La motivación es particularmente importante para los empleados que están lejos de la oficina, a los que no se pueden supervisar de cerca y quienes, como resultados, deben contar con un alto nivel de autodisciplina.

Lo más destacado en la administración de recursos humanos son los premios e incentivos no monetarios

Los especialistas en compensación reconocen que un programa éxitos de incentivos no monetarios pueden ofrecer a sus empleados una amplia selección de premios que atraen a una fuerza laboral diversa y a la singularidad de cada empleado. La “talla una para todos” no es el camino a seguir. Lo que interesa a los empleados más jóvenes pueden

no ser los más atractivos para los empleados mayores. Por ejemplo, una empresa de marketing caracteriza el reconocimiento y las recompensas basadas en las generaciones de la siguiente manera:

- Las tradicionalistas (64 +). Estos individuos son menos propensos a gastar, vacaciones o artículos de tecnología. También valoran las oportunidades de salud y bienestar
- Los boomers (44-64). El reconocimiento personal es importante. Estas personas quieren sentirse apreciadas por sus contribuciones laborales y es probable que cambien de trabajo si se sienten subvalorados o no reconocidos. Están a favor de premios e incentivos como viajes, regalos de lujo, salud y opciones de bienestar, las placas personalizadas y premios.
- Generación x (28-44) este grupo valora el estilo de vida balanceada de trabajo y juego. Da importancia a los aparatos y elementos de alta tecnología, junto con horarios flexibles y tiempo discrecional y libre. Un “día fuera de trabajo” flexible es interesante para este grupo.
- Generación y (17-28). Estos empleados desean información inmediata sobre el desempeño. Ingresan al ambiente laboral con grandes expectativas sobre la importancia de sus roles, la autonomía que tendrán y el progreso que logran en su desarrollo profesional. Los programas del empleado del mes son de interés para ellos que al igual que los planes de reconocimiento inmediato. Las tarjetas y certificados de regalo en la tienda (de moda) y entradas para el cine son recompensas apropiadas, debido al reconocimiento inmediato de los resultados.

Planes de incentivos grupales

El énfasis en la reducción de costos y la productividad ha llevado a muchas organizaciones a implementar diversos planes de incentivos grupales compartiendo los beneficios de la mejora continua en la organización. Promoviendo el espíritu cooperativo, entre los colaboradores y con la organización. Con las características son deseables cuando las condiciones de trabajo hacen difícil de medir el desempeño

individual, si no es que imposible. (p.p. 343-405)

Dessler (2009) Definió los incentivos no económicos:

Retribuciones basadas en el reconocimiento. En toda organización siempre es reconocido un empleado del mes, refiriéndose a los programas prudentes que existen dentro de una organización. Se señala que de tal manera que existe un intercambio entre los colaboradores de la organización como reconocimiento a los elogios, cartas de sus funciones bien realizadas.

Este también hace recompensas no solo de documentos, sino también de tipo material, produciendo un compromiso con la organización, elevando su desempeño y mostrando su producción. El Departamento de Recursos Naturales de Minnesota efectuó un estudio sobre el reconocimiento. Los participantes respondieron que “valoraban mucho” el reconocimiento diario por parte de los supervisores, compañeros y miembros de equipo. Más de dos terceras partes de los sujetos afirmaron que era importante percibir que los demás apreciaban su trabajo.

En la actualidad existen más organizaciones que cuentan los programas en su reconocimiento del personal, como por ejemplo empleados del mes, fiestas boletos para el cine entre otros, que no sea económico.

Si se hace una comparación de los incentivos económicos y los que no son económicos, la gran mayoría de las organizaciones apuestan por los incentivos sin remuneración. Las retribuciones más utilizadas para motivar a los empleados son:

- Reconocimiento del empleado
- Certificados de regalo
- Eventos especiales
- Retribuciones en efectivo
- Incentivos de mercancías
- Comunicaciones impresas o por correo electrónico
- Programas de capacitación
- Prestaciones laborales o de vida
- Salario variable

- Viajes en grupo
- Viajes individuales
- Rifas (p.p. 478 - 479)

Revelaciones de la investigación: Dos investigadores estudiaron el impacto de los incentivos económicos y no económicos:

Incentivos económicos: - Llamado también como los bonos, aquellos que no todos los colaboradores perciben mensualmente. Señalando que sus haberes crecen de acuerdo a la producción de cada uno de ellos, de la misma manera aprendían políticas organizacionales.

No todos los colaboradores recibieron el anhelado incentivo económico, a los incentivos económicos se le consideran los bonos, señalando que sus haberes crecían de acuerdo a sus bonos mensualmente. A medida que estos bonos iban aumentando a cada uno de los trabajadores que, si se hacían merecedores de los bonos, poco a poco los colaboradores aprendían de las políticas organizacionales.

Resultados de este estudio indicaron que tanto los incentivos económicos como los no económicos mejoraron el desempeño de los empleados y de la tienda, así como que esas mejorías se mantuvieron con el paso del tiempo.

En cada organización existe un planeamiento hacia los incentivos por producción de cada uno de los colaboradores de la organización, según el puesto que desempeñan dentro de la misma, siendo los incentivados los operarios y supervisores semanales o anuales para los gerentes, ya sea en la moneda peruana o en dólares., de acuerdo a las utilidades de la empresa. Siendo último, con el plan de incentivos para altos ejecutivos, reciben bonos basados en el porcentaje anual general de ingresos netos, con respecto a la participación de los accionistas. (p.p. 496 -497)

2.2.1.1. Base teórica referente a la dimensión motivación

Mundy (2010) Definió la motivación como: La evaluación de cada uno de los colaboradores en su producción de cada uno de ellos, de manera que contribuye y los beneficios que aportan a la organización. Ser equitativo entre los colaboradores se recibirá una cierta cantidad de esfuerzo a diferencia de otras personas. Existe actualmente una teoría sobre la equidad. Menciona que los colaboradores deben de estar motivados para minimizar la injusticia que se presente a ellos mismos. Los mismos colaboradores se esfuerzan para que todo esté en equilibrio. (p.p.269 - 270)

Chiavenato (2007) Definió la motivación como: Actualmente incluyen factores internos en la conducta humana, para entenderla lo principal es la motivación. Para entenderla exactamente, es utilizando diversos conceptos, del ámbito general es todo aquello que impulsa a la persona siendo una motivación externa, también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. Krech, Crutchfield y Ballachey explican que “los actos del ser humano están guiados por su cognición por lo que piensa, cree y prevé. Pero al preguntarse por el motivo por cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación. (p.p. 47 – 48)

2.2.1.2. Base teórica referente a la dimensión capacitación

Dessler (2015) Definió la capacitación como:

Es tomado en cuenta los años de antigüedad o los que han ingresado recientemente, la capacitación es a toda la organización. El mismo que las habilidades encontradas son para los que quieren desempeñar bien su trabajo. Una de las principales herramientas es la capacitación, los colaboradores tendrán acceso a ellos para ser aun más productivos, los mismos que cumplirán sus funciones con un alto potencial. (p.188)

Dessler y Varela (2011) Definió la capacitación como:

Es referida como una de las herramientas más importantes que utilizan las organizaciones hacia los colaboradores para que tengan nuevas herramientas que necesitan para realizar sus funciones.

Actualmente brindar las capacitaciones dentro de las organizaciones, la gestión administrativa lo ve de manera más amplia de lo que era hace años anteriores.

En la actualidad las capacitaciones

Actualmente las capacitaciones tienen un rol muy importante en la implementación de las estrategias de la organización. Luego se puede identificar si el personal tiene las habilidades y el conocimiento, jugando un rol muy importante y fundamental en el proceso de gestión del desempeño de las organizaciones. (p.p. 185-186)

2.2.1.3. Base teórica referente a ética

Dessler (2015) Definió la ética como:

Son los principios de la conducta que tiene un individuo o un grupo, en otras palabras como una persona debe comportarse. Sin embargo, las decisiones éticas no incluyen cualquier tipo de conducta. La decisión de cual automóvil comprar por lo general no involucra a la ética. Las decisiones éticas siempre están arraigadas en la moralidad, que son las normas de conducta aceptadas por la sociedad, y siempre involucran preguntas básicas sobre lo correcto y lo incorrecto, como el robo, el asesinato y como tratar a otras personas. Por consiguiente, la forma de tratar a los trabajadores es una cuestión tanto ética como legal. (p. 396)

Dessler y Varela (2011) Definió la ética como:

Esa manera es referida la ética, cumpliendo los estándares para decir como una persona se debe de comportar. “Los principios de conducta que rigen al individuo o a un equipo”. La ética está caracterizado por dos disputas: la primera es que son un conjunto de corduras normativas con ver la actitud de una persona que es lo que está bien y que no, una persona debe saber identificar que lo que hace bien y que es lo malo. La ética también es basada en la moralidad que se entiende como los estándares del comportamiento aceptados por la sociedad.

La moralidad tiene otros estándares cuyas consecuencias son importantes para el bienestar de la sociedad como la mentira entre otros, no siendo factible cambiarlos por sentencias de autoridad. Pasar los estándares de la moralidad puede hacer sentir como un ser avergonzado o lleno de remordimiento

2.2.2. Base teórica referente al desempeño laboral

Para Dessler (2015) menciona:

Actualmente en las organizaciones el desempeño de un colaborador es evaluado de acuerdo a sus estándares de desempeño. Es como una herramienta la palabra “evaluación del desempeño”. Se supone que la evaluación de desempeño el colaborador conocía los estándares de desempeño dentro de la organización, alimentándose teóricamente con las capacitaciones, la retroactividad y los incentivos. Involucrándose tal proceso de evaluación del desempeño en 3 pasos:

1. Establecimiento de estándares laborales
2. La evaluación del desempeño real de los trabajadores en relación con esos estándares (lo que generalmente influye algún formulario de calificación).
3. Ofrecer retroalimentación de los colaboradores con el único objetivo a motivarlos a solventar referencias en el desempeño o para que continúen en su mejor nivel.

Una evaluación afectiva inicia antes de la evaluación real, cuando el gerente define el puesto de subalterno y los criterios de desempeño. Definir el puesto de trabajo significa asegurarse de que usted y sus subalternos coinciden en las obligaciones y los estándares laborales, así como el método de evaluación que utilizara. (p.226).

Para Dessler y Varela (2011) indica:

Hacer la “evaluación del desempeño” por lo general trae a la mente herramientas de como cumplir la evaluación de desempeño de acuerdo a la estandarización de la organización. Hacer una calificación a cada uno de los colaboradores para saber cual es su desempeño actual. La evaluación del desempeño es una herramienta que está establecido dentro de la organización para realizar la retroalimentación y todos los estímulos para ayudar a las deficiencias en las funciones de cada uno de los colaboradores ó caso contrario que los colaboradores continúen sobresaliendo en sus funciones desempeñadas.

Se considera que las evaluaciones son un proceso con el único objetivo de mejorar las funciones de cada uno de los colaboradores dentro de cada organización. (p. 222)

Para evaluar el desempeño, se analiza tres razones primordiales: a) Las evaluaciones permitirán brindar la información más importante y ayudará al supervisor optar por la decisión de la promoción más adecuada a incrementar el salario. b) Permite que el jefe y subalternos ejecuten un plan que permita corregir alguna deficiencia y sea eliminado o reforzado. c) Tienen un propósito para realizar una planeación profesional que permitan que la empresa tenga oportunidades de dar a sus colaboradores.

¿Quién debería hacer la evaluación? Para que el supervisor evalúe, se considera que en su mayoría son actividades que deben considerarse importante para el inicio de este proceso, ya que es relativamente directo hacia los colaboradores. Un supervisor siempre debe estar en posición de estar observando y evaluando en cualquier momento al personal que tiene a cargo. Particularmente las evaluaciones las realiza el jefe o supervisor de inmediato y el mismo realiza y revisa las encuestas.

La mayoría de las empresas cuentan con grupos evaluadores, los cuales, por lo general están compuestos del supervisor inmediato del colaborador, permitiendo a evitar prejuicios de evaluadores individuales. En estas etapas evaluadoras se generan ocasiones que los colaboradores se autoevalúan para conseguir calificaciones encomendadas por su jefe inmediato. El problema es cuando los colaboradores se califican con valores más altos que su jefe supervisor los podría calificar, generando que no se coloquen a colaboradores en el puesto requerido.

Un proceso regular de evaluación consiste en entregar encuestas a los colaboradores para que se evalúen, luego estos son computarizados retroalimentando información para generar reportes por cada individuo. De este paso permite elegir quién es el más apto para el cargo con el enfoque adecuado. (p. 227-229)

Mondy (2010) menciona:

La evaluación del desempeño (ED) Esto es un sistema que sirve para realizar la evaluación de cada colaborador o un gran equipo de tareas. Siendo la administración de la organización las áreas indicadas para vigilar el desempeño a través de las gestiones de ellos mismos desarrollan llevando a la organización a una mejora continua. La gestión de la administración en la evaluación de desempeño de cada uno de los

colaboradores es solo un componente más, para ver de una manera directa el plan estratégico de la organización. La evaluación de desempeño es una gestión muy importante cuando existen equipos en una misma dirección en la organización, se valora esta gestión porque demuestra ser un sistema que realmente enseña a valorar los objetivos de la organización, señalando que estos datos son importantes para el área de la gestión del talento humano que tienen la organización, para la toma de decisiones.

Planeación de recursos humanos

Recursos humanos actualmente llamado como talento humano, una de sus funciones es evaluar los recursos de la organización, disponiendo talentos que se identifique a los colaboradores que si sean acreedores de una promoción. Mediante procesos de evaluación se puede identificar su a la gestión le consta no tener colaboradores que cumplan con los estándares de la organización para trabajar. La gestión del talento humano realiza la planeación en los puestos administrativos de la cual se habló en el capítulo 4) es una preocupación fundamental de todas las empresas. Esta área es la encargada de realizar un sistema de evaluación bien diseñado para ofrecer un perfil de las fortalezas y debilidades de los recursos humanos de la organización.

Reclutamiento y selección

Realizar el proceso de la gestión de desempeño, nos proporciona ver de manera general el desempeño de cada uno de los que aspiran un puesto de trabajo dentro de la organización. Si realizamos un ejemplo podemos observar que los gerentes son identificados durante un proceso de reclutamiento, mostrando su desempeño mediante las evaluaciones que le corresponden.

Capacitación y desarrollo

El desarrollo de toda persona dentro de una organización va de la mano con la capacitación, siempre el encargado de gestionar las capacitaciones hacia el personal selecciona primero que personal tiene debilidades en sus funciones, esto hace que se saque provecho de sus fortalezas y se minimice las deficiencias. Si el personal indicado

realiza un sistema de evaluación no garantiza la existencia de empleados adecuadamente capacitados y desarrollados.

Planeación y desarrollo de carrera

Es un proceso continuo que es realizado mediante el colaborador hacia la empresa, estableciéndose metas, identificándose con los objetivos de la empresa, En tal sentido desarrollarse profesionalmente es un ámbito global que la mayoría de organizaciones utilizan para cerciorarse de que las personas con amplia experiencia estén disponibles cuando se les requiera. Esta gestión es importante para valorar las fortalezas y debilidades de un colaborador y determinar su potencial. Los administradores conocen que hacer y como ofrecer a sus subordinados la línea de carrera que les corresponde.

Programas de remuneración

En la actualidad son los administradores que manejan estos programas para que los colaboradores se sientan conformes trabajando, desempeñando y dando lo mejor de sí, comprometiéndose con la organización para que su trabajo se vea de manera sobresaliente

Para motivar un buen desempeño de un colaborador, la organización debe de implementar una gestión evaluación del desempeño para que los colaboradores sean recompensados cuando son más productivos.

Relaciones internas con los empleados

Con frecuencia se utilizan las evaluaciones para el desempeño y tomar decisiones internas en la organización, para las promociones, los descensos de categoría, los despidos y las transferencias. Cuando el nivel de desempeño es inaceptable, el descenso de categoría o incluso el despido resultan apropiados. SAS usa un enfoque basado en el desempeño para determinar la rotación. Jeff Chambers, vicepresidente de recursos humanos en SAS Institute, afirma: “La rotación involuntaria va en aumento porque estamos siendo más enérgicos. Si los empleados no pueden hacer el trabajo, los separamos de su cargo”. Cuando los empleados laboran bajo un contrato de trabajo, la

antigüedad es por lo regular la base para los despidos. Sin embargo, cuando la administración tiene más flexibilidad, el historial del desempeño de un empleado es por lo regular un criterio más relevante.

Evaluación del potencial de un empleado

No todas las organizaciones valoran el desempeño de un colaborador dentro de una organización. Se sabe que estos comportamientos son la predicción a los futuros comportamientos, siempre analizando el puesto porque son tareas completamente distintas. El reconocimiento de este problema ha conducido a algunas empresas a separar la evaluación del desempeño la cual se concentra en el comportamiento histórico de la evaluación del potencial, la cual está orientada hacia el futuro. (p. 239 –241)

Alternativas de solución

Teniendo en cuenta la casuística planteada en el capítulo I, ítem 1.3. Referente al caso de la Srta. Kimberly Santos. Iniciaremos realizando una breve explicación de las faltas más agravantes que cometió en solo un día y del cual afecto de manera directa a la empresa a través de dos tipos de niveles: Nivel grave, la supervisión directa de DIGESA y Nivel interno, el desprestigio ante la desconfianza de los clientes.

Así mismo con los antecedentes de investigación y las bases teóricas antes mencionados, podríamos atrevernos a dar algunas alternativas de solución para mitigar en algo la mala atención que se le brindo al cliente y así mismo concientizar a los colaboradores la importancia que es ser respetuosos, y comprometidos a la empresa que uno pertenece. Esto se dará siempre y cuando ocurra lo siguiente:

- Brindar incentivos no económicos de acuerdo a las necesidades reales y requerimientos de nuestros colaboradores haciéndoles partícipes de la gran familia de pizza hut, desarrollando con ello un mejor desenvolvimiento y compromiso con la empresa, logrando obtener mejores resultados en la atención a nuestros clientes.
- Los entrenadores a su vez deben reunirse antes y después de cada turno, con el propósito de retroalimentar al colaborador antes de que inicie la apertura y en tanto al término de ella, para poder revisar si se presenta alguna anomalía y mediante ello despejar alguna duda, como también a la vez saber reconocer las habilidades que tenga cada uno de ellos y encaminarlas al éxito. Mediante una comunicación eficaz compuesto por: 7% en palabras, 38% en expresión y un 55% en acción.
- Concientizar el trabajo en equipo de cada uno de nuestros colaboradores tanto como personal antiguo, nuevo, entrenadores y equipos gerenciales, no olvidando los dos principios claves enfatizados en la ética; como un buen clima organizacional; y contribuir positivamente con la sociedad y el medioambiente.
- El equipo gerencial con el entrenador debe coordinar y dirigir las responsabilidades durante su turno para asegurar una ejecución continua y consistente de los procedimientos; y así poder cumplir con la misión de la empresa, que es lograr

realizar la aplicación correcta de las dimensiones mencionadas anteriormente, logrando obtener de esta forma un buen desempeño laboral de nuestros colaboradores.

Así mismo esta situación se ha ido presentado en diversas empresas estudiadas como:

Díaz (2016) en la tesis: “Implementación de incentivos no económicos para la mejora del desempeño laboral en el área de prevención de saga Falabella 2016”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, de administración para optar el título de Licenciado en Administración, llegando a presentar las siguientes alternativas de solución:

- Ocuparse organizacionalmente manteniendo un clima adecuado que permita trabajar comprometidos con la organización, de la misma manera que todos vayan en una sola dirección para cumplir con los objetivos de la organización ya sea corto, mediano o largo plazo.
- Tener claro que los incentivos no económicos son para todo el personal, son aquellos que cumplen con los estándares de la empresa.
- Tener objetivos claros con referencia a los incentivos no económico, tampoco tiene por qué ser inalcanzable, para que colaborador pueda cumplirlas y no morir en el intento
- Detener a los colaboradores que sobre salen a diario, aquellos que se esfuerzan mejorando día a día.

Conclusiones

En base a la investigación realizada referente a los incentivos no económicos y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Sigdelo S.A. tienda express del distrito el agustino, 2018, llegamos a la siguiente conclusión:

Los incentivos no económicos de la empresa Sigdelo S.A. no se encuentran definidos a las necesidades actuales de los colaboradores, mostrando de este modo un bajo desempeño y ausencia de compromiso con la empresa.

El equipo gerencial muestra desinterés en sus colaboradores, al no premiar ni reconocer los logros obtenidos en el día. Teniendo de este modo un panorama laboral desmotivador.

Ausencia programas de capacitación, ocasionando en el colaborador un desempeño básico por no contar con competencias, limitándolos a no aspirar a realizar una línea de carrera.

Falta de comunicación sobre las normas éticas, mostrando falta de apoyo entre los colaboradores y una incorrecta disciplina; ante la asfixia y presión hacia los nuevos integrantes, generándoles nerviosismo e inseguridad.

Recomendaciones

En base a la investigación realizada referente a “Los incentivos no económicos y su influencia en el desempeño laboral en la empresa sigdelo S.A. tienda express. El agustino, 2018”, podemos hacer las siguientes recomendaciones:

Reestructurar sus incentivos no económicos, puesto que las evidencias indican que esta influye positivamente en el desempeño laboral.

Incentivar el trabajo en equipo a través de programas motivacionales que permitan la integración y participación de todos los integrantes de la tienda express y el reconocimiento público al colaborador líder del mes como un elemento motivador estratégico para lograr un buen desempeño laboral.

Capacitar continuamente a los colaboradores para poder ser evaluados con frecuencia y de esta forma identificar como vienen desarrollando las funciones asignadas de manera individual, para mediante ello permitir desarrollar un constante crecimiento de la empresa, obteniendo altos niveles de desempeño laboral.

Restablecer lineamiento respecto a la ética, ya que está comprobado que es lo más importante dentro de las empresas, ya que estas dan sentido a la visión organizacional y de las personas ya que esta influye directamente en el desempeño laboral.

Referencia

Libros

Dessler, G. (2015). *Recursos Humanos Administración*. 14ª edición. Mc Graw Hill. México.

Nelson, M. (2015). *Administración de recursos humanos*. 17º edición. México.

Bohlander, Shell y Morris (2017) *Gestión de Recursos Humanos*. 5º edición. Editorial Pearson. Madrid.

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos – enfoque latinoamericano*. 5ª edición. Editorial Pearson. México.

Mondy, P. (2010). *La motivación en las organizaciones*. 3º edición. Fondo editorial de la Universidad de Lima.

Wayne, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*, 11ª edición. Trillas. Argentina.

Gómez, L. Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. 5º edición. Editorial Pearson. Madrid.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones*. 8º edición. Mc Graw Hill. México.

Tesis

Zans A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa*. Tesis de posgrado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Satey E. (2014) *Incentivos laborales y clima organizacional (Estudio realizado con el personal de la delegación de recursos humanos del organismo judicial)*. Tesis de pregrado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Satey-Elcira.pdf>

- Domínguez T. (2013) *Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (Estudio realizado en restaurantes casa museo de la zona 3 de Quezaltenango)*. Tesis de pregrado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Dominguez-Tito.pdf>
- Olvera Y. (2013) *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la Constructora Furoiani obras y proyectos*. Tesis de pregrado en la Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- Valentín H. (2017) *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016*. Tesis de pregrado en la Universidad Garcilaso de la Vega, Lima.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8DN%20RODR%C3%8DGUEZ%2C%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Díaz H. (2016) *Implementación de incentivos no económicos para la mejora del desempeño laboral en el área de prevención de saga Falabella 2016*. Tesis de pregrado en la Universidad Nacional de Trujillo.
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9513/diazlinares_hedder.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dewar L. (2016) *Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa comportamos financiera s.a*. Tesis de pregrado en la Universidad del Altiplano, Puno.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4783/Laura_Vega_Dewar_Magdiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Cruz E. y Huamán A. (2016) *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015*. Tesis de pregrado en la Universidad Nacional de Huancavelica.
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPUNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Panta. L. (2015) *Análisis del clima laboral relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo “Talentos “de la ciudad de Chiclayo*. Tesis de pregrado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_1659de12c6acb920b8551cc4e1d64180/Details

Web bibliográfica

- <https://www.randstad.es/tendencias360/motivar-a-traves-del-reconocimiento/>
- <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/laeficacia-de-los-incentivos-no-economicos-en-el-personal/>
- <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-empleado-requiere-dinero-60752>
- <https://es.scribd.com/document/283866953/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela-pdf>

Ventas obtenidas durante el año 2017 en la Empresa. Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Presupuesto 2018	89,764	77,384	82,790	78,998	73,343	76,288	98,576	91,465	74,969	72,239	62,971	72,921
Venta 2017	83,373	70,384	77,787	73,549	68,029	68,029	94,706	86,472	69,508	69,442	71,850	73,516
% Crecimiento	7.1%	8.3%	6%	6.9%	7.2%	4.9%	5.5%	5.5%	7.3%	3.9%	-14.8%	-0.80%

Interpretación.

En esta tabla se puede observar las ventas obtenidas durante el año 2017, viendo que la incidencia presentada con la Srta. Kimberly Santos si repercutió negativamente en los niveles de ventas de los dos siguientes meses posteriores de septiembre y octubre, recuperándose en los dos meses subsiguientes meses consecutivos de noviembre y diciembre por la ausencia de confiabilidad de nuestros clientes.

Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.

Presupuesto del 2018 en la Empresa. Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018

	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>	<i>Total</i>
<i>Presupuesto 2018</i>	89,764	77,384	82,790	78,998	73,343	76,288	98,576	91,465	74,969	72,239	62,971	72.921	951.300
<i>Venta 2017</i>	83,373	70,384	77,787	73,549	68,029	68,029	94,706	86,472	69,508	69,442	71.850	73.516	911.804
<i>% Crecimiento</i>	7.1%	8.3%	6%	6.9%	7.2%	4.9%	5.5%	5.5%	7.3%	3.9%	-14.8%	-0.80%	4.2%
<i>TXS 2018</i>	4,187	3,651	4,006	3,871	3,660	3,642	4,531	4,340	3,561	3,418	2,912	3.433	45.212
<i>TXS 2017</i>	3,956	3,410	3,817	3,638	3,439	3,528	4,394	4,137	3,270	3.345	3,887	3.541	43.862
<i>% Crecimiento</i>	5.5%	6.60%	4.7%	6.0%	8.20%	2.10%	-16.30%	-3.10%	3%

Interpretación.

En esta tabla se observa el presupuesto del 2018 como proyecto a desarrollar dentro de esos meses a trabajar, asimismo observamos un promediado de presupuestos de años anteriores como ejemplo 2014, 2015, 2016, 2017 Entonces por formula el crecimiento baja como también puede subir, esto va depender de una estrategia de marketing para poder llegar al proyectado o superarlo. Pero esto no perjudica de una manera a otra si en octubre no se llega al proyectado, se toma mucho esfuerzo y se trata de recuperar lo faltante en el mes siguiente.

Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.

Evidencias en fotos y reportes físicos del trabajo realizado en la Empresa. Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.



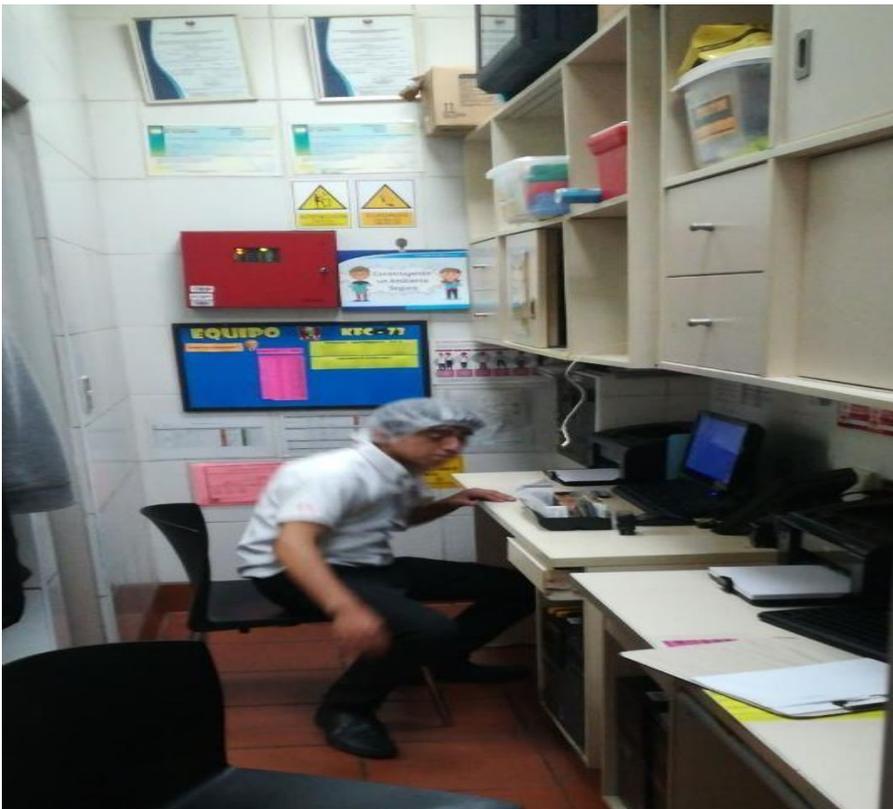
Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.



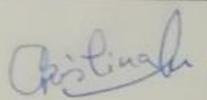
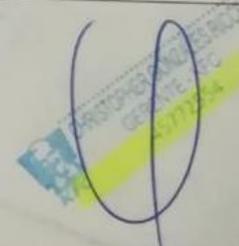
Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.



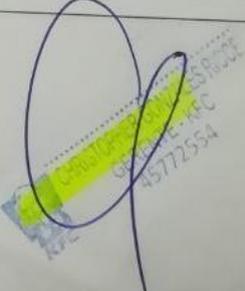
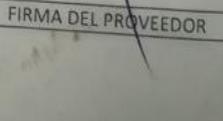
Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.



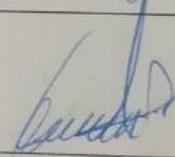
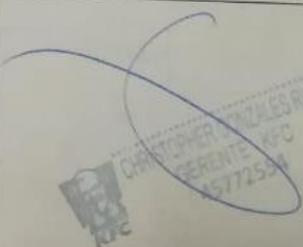
Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.

LIBRO DE RECLAMACIONES					HOJA DE RECLAMACION	
FECHA	Día	Mes	Año	Hora	No. de hoja	Año
	06	01	2018	3:37	Nº 000001	2018
RAZON SOCIAL: DELOSI S.A.			RUC: 20100123330		LOCAL: KFC73 - PARQUE AGUSTINO FC	
Domicilio del Establecimiento: JR. ANCASH NRO. 2151 INT. 0207 C.H. LOS PARQUES DEL AGUSTINO (CH01) LIMA LIMA EL AGUSTINO						
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE(*):						
NOMBRES: <i>YONIA KRISTINA</i>						
APELLIDOS: <i>OLIVA QUISE</i>						
DOMICILIO: <i>POV N. CARAGUA 330 MIENACHO I - EL AGUSTINO</i>						
DNI/CE: <i>47079485</i>			Teléfono/ E-mail: <i>KRISTINA.OLIVA@hotmail.com</i>			
MENOR DE EDAD: En caso el cliente se trate de un menor de edad, se llenará los datos indicando nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor:						
NOMBRES:						
APELLIDOS:						
DOMICILIO:						
DNI/CE:			Teléfono/ E-mail:			
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO:						
Producto:		<input checked="" type="checkbox"/> Monto Reclamado:				
Servicio:		Descripción:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:					RECLAMO¹	<input checked="" type="checkbox"/> QUEJA²
DETALLE: <i>Solicite un pedido de un combo + bebida, y me toco el pollo de color NEGRO. Definitivamente algo ASQUEROSO...</i>						
PEDIDO EN CONCRETO:					 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR:						
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			<i>06 01 2018</i>			
DETALLE: <i>Se lamenta lo que usted nos comentó, solo es para el chorro que cuando estamos comiendo con los esternos de color -de pinto- los pinta de pollo, el color la cual NO COMIDA</i>					 FIRMA DEL PROVEEDOR	
Si el consumidor se encontrara de acuerdo con la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, por favor sírvase marcar:						
Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo <input type="checkbox"/>			y consignar su firma:			
					FIRMA DEL CONSUMIDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público			
(*)IMPORTANTE: - En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados (artículo 5° del D.S. 006-2014-PCM). - La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI. - El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.						
						PROVEEDOR

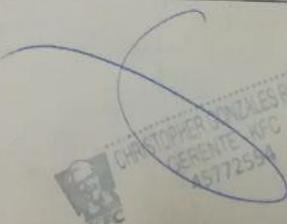
Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.

LIBRO DE RECLAMACIONES					HOJA DE RECLAMACION		
FECHA	Día	Mes	Año	Hora	No. de hoja	Año	
						Nº 000002	2018
RAZON SOCIAL: DELOSI S.A.			RUC: 20100123330		LOCAL: KFC73 - PARQUE AGUSTINO FC		
Domicilio del Establecimiento: JR. ANCASH NRO. 2151 INT. 0207 C.H. LOS PARQUES DEL AGUSTINO (CH01) LIMA LIMA EL AGUSTINO							
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE(*):							
NOMBRES: _____							
APELLIDOS: _____							
DOMICILIO: _____							
DNI/CE: _____			Teléfono/ E-mail: _____				
MENOR DE EDAD: En caso el cliente se trate de un menor de edad, se llenará los datos indicando nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor:							
NOMBRES: _____							
APELLIDOS: _____							
DOMICILIO: _____							
DNI/CE: _____			Teléfono/ E-mail: _____				
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO:							
Producto:		Monto Reclamado:					
Servicio:		Descripción:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:					RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE:							
<p>SE COMPRO UNA ENALADA POR S/13:00 (CONALADA DE CAMPO). EN EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN SE OBSERVO QUE EL PERSONAL NO TENIA LA PROTECCIÓN DE MANO Y RESPIRADOR POR LO QUE SE RECLAMO. EL EMPLEADO CORRIGIO COLOCANDOSE LOS GUANTES SIN EMBARGO YA SE CANCELÓ PEDIR</p>							
PEDIDO EN CONCRETO:					 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
<p>PARA PODER HACER UN CONTROL EXHAUSTIVO EN LA HIGIENE PARA LA PREPARACIÓN DE LA COMIDA. SE VIO UNA FALTA DE HIGIENE</p>							
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR:							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:					15	2	2018
DETALLE:							
<p>No procede reclamo ya que cliente no quiso llenar sus datos y no quiso llevar copia</p>							
Si el consumidor se encontrara de acuerdo con la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, por favor sírvase marcar: Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo <input type="checkbox"/> y consignar su firma:					 FIRMA DEL PROVEEDOR		
					 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
					*RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios *QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público		
(*) IMPORTANTE: - En caso que el consumidor no consigne como minimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estas se considerarán como no presentados (artículo 5° del D.S. 006-2014-PCM). - La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI. - El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.							

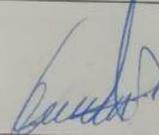
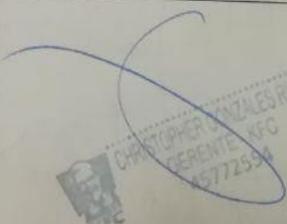
Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.

LIBRO DE RECLAMACIONES					HOJA DE RECLAMACION	
FECHA	Día	Mes	Año	Hora	No. de hoja	Año
	28	02	2018	6:30 p.m.	Nº 000004	2018
RAZON SOCIAL: DELOSI S.A.			RUC: 20100123330		LOCAL: KFC73 - PARQUE AGUSTINO FC	
Domicilio del Establecimiento: JR. ANCASH NRO. 2151 INT. 0207 C.H. LOS PARQUES DEL AGUSTINO (CH01) LIMA LIMA EL AGUSTINO						
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE(*):						
NOMBRES: Dorcello						
APELLIDOS: Anderson Mejia						
DOMICILIO: D2 U COSTA 25 ANILLO DITO EL AGUSTINO						
DNI/CE: 41500095 Teléfono/ E-mail: 997876073 dorcelloanderson@telcel.com						
MENOR DE EDAD: En caso el cliente se trate de un menor de edad, se llenará los datos indicando nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor:						
NOMBRES:						
APELLIDOS:						
DOMICILIO:						
DNI/CE: Teléfono/ E-mail:						
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO:						
Producto:		Monto Reclamado:				
Servicio: <input checked="" type="checkbox"/>		Descripción:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:					RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:						<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Me acerqué a la caja a las 10:00 p.m. estaba cerrado como indicación que se abre 5 minutos por lo cual se me indicó que no había ninguna persona ni alonso de persona encargada (Cristina Gonzales) y me me indicó, además a la otra persona fuera de la zona. encerrado y me indicó que estaba cerrado la caja.</p>						
PEDIDO EN CONCRETO:					 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR:						
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:					28	02
DETALLE:						
<p>- SE LAMENTA LO SUCEDIDO POR LA MALA EXPERIENCIA QUE TUVO EN EL DÍA DE HOY</p> <p>- TAMBIEN INDICARLE QUE TRABAJAREMOS PARA MEJORAR NUESTRAS ATENCIONES</p>					 FIRMA DEL PROVEEDOR	
Si el consumidor se encontrara de acuerdo con la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, por favor sírvase marcar:						
Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo <input type="checkbox"/> y consignar su firma:						
*RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios					*QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público	
(*)*IMPORTANTE:						
- En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados (artículo 5° del D.S. 006-2014-PCM).						
- La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.						
- El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, previa comunicación al consumidor.						

Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.

LIBRO DE RECLAMACIONES					HOJA DE RECLAMACION	
FECHA	Día	Mes	Año	Hora	No. de hoja	Año
	28	02	2018	6:30 p.m	Nº 000004	2018
RAZON SOCIAL: DELOSI S.A.			RUC: 20100123330		LOCAL: KFC73 - PARQUE AGUSTINO FC	
Domicilio del Establecimiento: JR. ANCASH NRO. 2151 INT. 0207 C.H. LOS PARQUES DEL AGUSTINO (CH01) LIMA LIMA EL AGUSTINO						
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE(*):						
NOMBRES: <u>Rodolfo</u>						
APELLIDOS: <u>Andonave Mejia</u>						
DOMICILIO: <u>D2 U lote 25 ANCIETA DINA C/ AGUSTINO</u>						
DNI/CE: <u>41500095</u> Teléfono/ E-mail: <u>997874023 rodolfoandonave@telcel.com</u>						
MENOR DE EDAD: En caso el cliente se trate de un menor de edad, se llenará los datos indicando nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor:						
NOMBRES:						
APELLIDOS:						
DOMICILIO:						
DNI/CE: Teléfono/ E-mail:						
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO:						
Producto:		Monto Reclamado:				
Servicio: <input checked="" type="checkbox"/>		Descripción:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:						
					RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:						<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Me acerqué a la caja a las 10:00 pm estando con una indicación que espere 5 minutos por lo cual espere en la caja no había ninguna persona ni acceso de persona encargada (Cristófer González) y no me atendió, además a la otra persona fuera de la línea, indicado y suabte que estaba cerca de la caja.</p>						
PEDIDO EN CONCRETO:						
					 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR:						
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: <u>28</u> <u>02</u> <u>2018</u>						
DETALLE:						
<p>- SE LAMENTA LO SUCEDIDO POR LA MALA EXPERIENCIA QUE TUVO EN DIA DE HOY</p> <p>- TAMBIEN INDICARLE QUE TRABAJAREMOS PARA MEJORAR NUESTRAS ATENCIONES</p>					 FIRMA DEL PROVEEDOR	
Si el consumidor se encontrara de acuerdo con la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, por favor sírvase marcar:						
Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo <input type="checkbox"/> y consignar su firma:						
					FIRMA DEL CONSUMIDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios					² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público	
<p>(*IMPORTANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados (artículo 5° del D.S. 006-2014-PCM). - La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI. - El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles. 						

Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.

LIBRO DE RECLAMACIONES					HOJA DE RECLAMACION		
FECHA	Día	Mes	Año	Hora	No. de hoja	Año	
	28	02	2018	6:30 p.m	Nº 000004	2018	
RAZON SOCIAL: DELOSI S.A.			RUC: 20100123330		LOCAL: KFC73 - PARQUE AGUSTINO FC		
Domicilio del Establecimiento: JR. ANCASH NRO. 2151 INT. 0207 C.H. LOS PARQUES DEL AGUSTINO (CH01) LIMA LIMA EL AGUSTINO							
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE(*):							
NOMBRES: <u>Dorello</u>							
APELLIDOS: <u>Andonave Mejia</u>							
DOMICILIO: <u>D2 V. CETA 25 ANCILO D170 C/ AGUSTINO</u>							
DNI/CE: <u>41500095</u>			Teléfono/ E-mail: <u>997874023 dorelloandonave@telcel.com</u>				
MENOR DE EDAD: En caso el cliente se trate de un menor de edad, se llenará los datos indicando nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor:							
NOMBRES:							
APELLIDOS:							
DOMICILIO:							
DNI/CE:			Teléfono/ E-mail:				
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO:							
Producto:		Monto Reclamado:					
Servicio: <input checked="" type="checkbox"/>		Descripción:					
3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:					RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE:						<input checked="" type="checkbox"/>	
<p>Me acerqué a la caja a las 10:00 pm estaba con el dinero sobre el mostrador que esperé 5 minutos por lo cual esperé en la caja no había ninguna persona ni alcaide de persona encargada (Cristóbal González) y me me alcaide, alcaide a la otra persona fuera de la línea. indicados y avisado que estaba cerrando la caja.</p>							
PEDIDO EN CONCRETO:					 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR:							
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:					28	02	2018
DETALLE:					 FIRMA DEL PROVEEDOR		
<p>- SE LAMENTA LO SUCEDIDO POR LA MALA EXPERIENCIA QUE TUVO EN DIA DE HOY</p> <p>- TAMBIEN INDICARLE QUE TRABAJAREMOS PARA MEJORAR NUESTRAS ATENCIONES</p>							
Si el consumidor se encontrara de acuerdo con la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, por favor sírvase marcar:							
Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo <input type="checkbox"/>					y consignar su firma:		
FIRMA DEL CONSUMIDOR					FIRMA DEL CONSUMIDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios					² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público		
<p>(*)IMPORTANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados (artículo 5° del D.S. 006-2014-PCM). - La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI. - El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario (30 días) más, previa comunicación al consumidor. 							

Fuente: Sigdelo S.A. tienda express del distrito el Agustino, 2018.