

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
ESCUELA DE DERECHO
POSTGRADO DE DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN GERENCIA EN RECURSOS HUMANOS
Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**SALARIO EMOCIONAL: LA CLAVE PARA LA MOTIVACION Y EL BUEN
DESEMPEÑO LABORAL**

www.bdigital.ula.ve

Autora: Jennifer Marin
Tutor: Lic. María Bolivia Mora

Mérida, enero 2019

c.c Reconocimiento

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
ESCUELA DE DERECHO
POSTGRADO DE DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN GERENCIA EN RECURSOS HUMANOS
Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

**SALARIO EMOCIONAL: LA CLAVE PARA LA MOTIVACION Y EL BUEN
DESEMPEÑO LABORAL**

Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en Derecho Mercantil
Mención Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial

www.bdigital.ula.ve

Autora: Jennifer Marin
Tutor: Lic. María Bolivia Mora

Mérida, enero 2019

c.c Reconocimiento

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Especialización de Derecho Mercantil
Opción Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el Proyecto del Trabajo Especial de Grado, presentado por el ciudadana: Jennifer Alexandra Marín Pérez, C.I. 17.769.531 para optar al grado de **Especialista en Derecho Mercantil, Mención Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial**, cuyo título tentativo es **SALARIO EMOCIONAL: LA CLAVE PARA LA MOTIVACION Y EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL** y acepto asesorar al estudiante, en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del Trabajo Especial de Grado, hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Mérida a los 18 días del mes Enero del 2019.

Licda. María Bolivia Mora

C.I.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, Creador del Magnífico Universo

Y a la prestigiosa Universidad de Los Andes ULA

por ser fuente del conocimiento necesario

para que en el ejercicio de la profesión,

ejerzamos adecuadamente

EL Derecho.

www.bdigital.ula.ve

c.c Reconocimiento

AGRADECIMIENTO

A la ilustre Universidad de Los Andes, por permitirme formar nuevamente parte de ella de una nueva meta.

A mi tutora Ana Mariles Peña, por siempre creer en mí, por sus palabras llenas de apoyo y confianza, a lo largo del desarrollo de este trabajo.

A todo el cuerpo docente de esta Especialización por nutrirme de grandes conocimientos y de su gran experiencia en el campo profesional. Muy especialmente a los Profesores Amarilis Peña y María Bolivia Mora.

www.bdigital.ula.ve

c.c Reconocimiento

ÍNDICE GENERAL

	pp.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULOS	4
I EL PROBLEMA.....	4
Planteamiento del problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
Justificación de la Investigación	15
Alcance y delimitación	16
Alcance.....	16
Delimitación	17
II MARCO TEORICO.....	18
Antecedentes de la Investigación.....	18
Bases teóricas.....	25
salario Emocional	26
Factores del Salario Emocional	27
Factores Higiénicos	27
Factores Motivacionales	29
Principales tipos de salario	32
Beneficios del Salario	32
Ventajas y Desventajas del Salario Emocional.....	34
Desempeño Laboral	35
Bases Legales	38
III MARCO METODOLOGICO.....	42
Tipo de Investigación	43
Diseño de la investigación.....	44
Informantes	45
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
Validez y confiabilidad del instrumento	48
IV ANALÍISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50

Instrumento aplicado al Gerente, Director y Presidente de la Empresa Reyes&CIA; C.A.....	51
Instrumento aplicado a los trabajadores y vendedores.....	57
Instrumento aplicado al administrador, contador, operador.....	63
Proceso de Triangulación.....	66
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	78

www.bdigital.ula.ve

c.c Reconocimiento

ÍNDICE TABLAS

	P.p
1. Unidad de Analisis	41
2. Informantes	45
3. Resultados de la Subcategoria Factores Higienicos.....	59
4. Resultados de la subcategorias Tipos de Salario	60
5.Resultados de la Subcategoria Desempeño Laboral Mecanismos.	61
6. Proceso de Triangulacion	66

www.bdigital.ula.ve

c.c Reconocimiento

ÍNDICE DE FIGURAS

	P.p
1. Piramide de Maslow.....	30

www.bdigital.ula.ve

c.c Reconocimiento

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Especialización de Derecho Mercantil
Opción Gerencia de Recu

rsos Humanos y Gestión Empresarial

Analizar el Salario Emocional como clave para la motivación y el buen desempeño Laboral

Autor: Lcdo. Jennifer Alexandra Marín Pérez

Tutor: Licda. María Bolivia Mora. MSc.

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es analizar el salario emocional como clave para la motivación y el buen desempeño laboral en los empleados de la empresa Reyes&CIAS de Margarita, Estado Bolivariano de Nueva Esparta. Se realizó una investigación descriptiva con un diseño de campo. Como técnica se utilizó la entrevista y la observación, como instrumento la guía de entrevista, lista de cotejo y una escala de estimación. Los informantes estuvo conformado por 34 personas: Gerente, director, presidente, trabajadores, vendedores, administrador, contador y operador de sistema. La validez y fiabilidad se realizó mediante el proceso de triangulación. Los resultados obtenidos reflejan que la empresa objeto de estudio presenta debilidades en el proceso de comunicación, falta de liderazgo y motivación, carencia de reconocimiento e incentivos al personal como de políticas de salario emocional, stress, poca participación de forma integral, entre otros, que ha conllevado a que los empleados tengan poco interés y sentido de pertenencia, inestabilidad emocional, bajo rendimiento y productividad en sus labores; quedando demostrado y apoyado de otras investigación que el salario emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Se recomienda establecer políticas, estrategias y acciones para el mejoramiento del salario emocional en busca de beneficios personales, familiares y sociales del empleado.

Descriptores: Salario Emocional, Motivación, Desempeño Laboral.

INTRODUCCION

Las organizaciones en los últimos tiempos han venido sufriendo transformaciones constantes, generado por la necesidad de responder a las demandas de una sociedad cada día más exigente y cambiante, dado que los empleados de hoy deben enfrentarse a grandes desafíos para dar atención a los individuos a su cargo. Es por ello, que las organizaciones necesitan de personal comprometido, preparado y motivado para afrontar la vanguardia de los nuevos tiempos. Todo esto ha llevado a los gerentes a buscar la excelencia en la calidad del servicio que prestan sus organizaciones, buscando la excelencia, eficiencia y efectividad para su funcionamiento; donde puedan detectarse las fortalezas y debilidades existentes dentro de las empresas con el fin de incorporar nuevos procedimientos que promuevan los cambios que se requieren.

A tal efecto, los gerentes de las organizaciones, deben ser capaces de asumir un liderazgo que les ayude a tener una visión crítica, con sentido democrático, participativo y comunicativo en cuanto a la gestión organizacional que se lleva a cabo en las empresas, que le permitan moverse del rol de inspectores al rol de líderes transformadores y de esta manera, conducir a su equipo hacia el logro de los objetivos y proyectos trazados, con el fin de que los cambios sean posibles dentro de la organización.

En este sentido, un gerente organizacional debe realizar trabajos articulado con su equipo, ya que el salario emocional como factor motivacional influyente puede ser ejercida por todas las personas que ocupen un lugar dentro de la organización, estas personas son capaces de motivar, dirigir y apoyar a otros, en determinados proyectos, en beneficio de la calidad productiva de una empresa para llevar a cabo la misión propuesta.

Para ello, se necesita contar con personas que ejerzan un liderazgo con preparación académica adecuada, pero sobre todo con una actitud de compromiso consigo mismo, con la organización, y la sociedad, capaz de ponerse al frente del proceso de cambio.

En tal sentido, el Salario Emocional como factor influyente en el desempeño de los empleados es de gran importancia, debido a que uno de los procesos más difíciles, es dirigir a personas y resolver diversos problemas. Por tal razón, son los empleados quienes ejercer un liderazgo conjuntamente con el gerente de la organización, pues ellos ocupan un cargo que les permite estar en contacto directo con los trabajadores de las diversas áreas, así como, mantener una comunicación permanente. Este debe supervisar, acompañar e incluso a ayudar en cuanto a la planificación de estrategias para la consolidación de los objetivos trazados, no debe limitarse a ser un testigo pasivo enfocado en verificar el cumplimiento de leyes y reglamentos, sino llevar a cabo un acompañamiento de carácter formativo.

Por consiguiente, el estudio tiene como objetivo analizar el Salario Emocional como factor influyente en el desempeño de los empleados de la Empresa Reyes y CIA de Margarita, C.A, ubicada en Porlamar Estado Bolivariano de Nueva Esparta, enmarcándose dentro de una investigación de campo con carácter descriptivo y los resultados obtenidos de la información suministrada por los sujetos de investigación y de las fuentes primarias serán analizados desde una perspectiva descriptiva. Este estudio se estructurará de la siguiente manera:

El Capítulo I, referido al planteamiento del Problema, se presenta el por qué del estudio y se formulan las respectivas interrogantes, e igualmente, se señalan los objetivos y la respectiva justificación.

El Capítulo II, conforma el Marco Teórico se exponen los antecedentes que se relacionan con la investigación como lo es la motivación en el desempeño laboral, así como un análisis de las bases teóricas para el fundamento de este estudio.

El Capítulo III, conformado por el Marco Metodológico con su respectiva población y muestra, instrumento de aplicación y técnica de recolección de datos, como también la validez y confiabilidad del instrumento, y por último, la técnica de análisis de los datos.

El Capítulo IV, comprenderá la presentación y el análisis de los datos, representados en cuadros y gráficos con sus respectivos análisis estadísticos y teóricos.

El Capítulo V, señalará las conclusiones y recomendaciones como aporte de la investigación al tema en estudio. Por último, se presentan las referencias consultadas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En los últimos años se ha dado la apertura a una serie de cambios en todas las áreas del desarrollo humano, se han producido diversas transformaciones en materia económica, científica y cultural; situación que ha generado la necesidad de tener empleados capaces de realizar su trabajo de forma eficaz y efectiva a la realidad que se está viviendo, lo que significa que todo recurso humano debe ser vistos como el motor que impulsa a una organización.

www.bdigital.ula.ve

Es decir, la dinámica empresarial se logra mantener a través de empleados motivados y a la vez que revelen un alto grado de satisfacción y desempeño, la organización en función de estos elementos determina sus ventajas o desventajas dentro de la competitividad empresarial, esto a su vez se trasforma en indicadores determinantes para consolidar los objetivos y metas propuestas dentro del esquema de desarrollo que cualquier empresa se plantea.

De allí, que uno de los factores que las grandes empresas hoy por hoy deben emplear como estrategia para su proyección organizacional, es la implementación del salario emocional, ya que este componente de retribución no monetaria constituye un eje significativo en la retención de los mejores talentos humanos y se encuentra asociado a los niveles de productividad y de crecimiento organizativo. En este sentido, Aparicio (2017)

señala que el salario emocional lo compone “una serie de “ayudas” que las empresas brindan a sus trabajadores para que estos dispongan de más tiempo para su vida personal, más tranquilidad y menos estrés, algo que al final se traduce en un mejor y mayor rendimiento laboral (p.32).

Por tanto, la nueva cultura organizacional debe buscar en el salario emocional una motivación para que su personal se desarrolle de forma más productiva y satisfactoria. En consecuencia, este ingreso aumenta el rendimiento, estimula la lealtad, fomenta el sentimiento de pertenencia a la empresa, genera un elevado compromiso y crea en el empleado un vínculo afectivo que traspasa las relaciones laborales. Por consiguiente, el salario emocional es un tipo de retribución que puede actuar como factor motivador de los empleados y así mejorar la opinión que los trabajadores tienen de la empresa. Por tanto, no se trata de recibir una mayor cantidad de dinero, sino de recibir prestaciones que el trabajador entiende como beneficios más valiosos que una subida de sueldo.

En este sentido, el sector empresarial tiene que hacer usos de diferentes herramientas para motivar a sus empleados, porque debe cuidar muy bien el talento humano para lograr un mejor desempeño laboral, con el fin que los trabajadores se identifiquen con sus valores empresariales; asegurando con esto los niveles de productividad, alcanzando con éxito los objetivos establecidos en la organización. En efecto, la empresa debe buscar y considerar que el empleado goce de un salario en principio digno y adecuado a la jerarquía que desempeñe, partiendo de allí se puede enfocar en lo que es el salario emocional y que está compuesto de factores que satisfacen necesidades personales como las profesionales de los empleados.

En este orden de ideas, la implementación de estrategias y técnicas

favorecen la motivación laboral de los empleados. Todas ellas obedecen a una selección que ha de hacerse desde la directiva, que previamente han de haber tomado conciencia de la criticidad de la gestión del talento humano en la empresa. Al respecto, Palomo (2008) argumenta:

Son muchas las investigaciones que señalan a los mandos y directivos como un factor clave a la hora de generar compromiso emocional en sus colaboradores respecto al proyecto de la empresa, y en consecuencia ejercen una labor primordial en la retención de personas a las personas (p. 119).

En consecuencia, es responsabilidad de la gerencia de la empresa, que solo le compete a la alta dirección. Por tanto es un factor clave a la hora de generar compromiso emocional en sus colaboradores respecto al proyecto de la organización; es decir, sentido del deber que tienen las personas cuando hay una relación contractual, marcando la diferencia, haciendo con esto que las personas sean leales y honesta con la empresa. Por ello, un reto estratégico de las organizaciones es conseguir despertar el compromiso de las personas y conocer que es lo que motiva realmente a cada uno, en definitiva valorar el salario emocional.

En esta perspectiva, ofrecer un salario emocional a los empleados parte de una alta consideración de lo que hace, un reconocimiento de la dirección de la empresa y de los clientes, en sentirse útil, disfrutar la faena a desempeñar, apreciar la inclusión en un equipo de éxito, vibrar de emoción cuando la organización alcanza victorias y cualquier otro elemento que contribuya a tener vivencias emocionales en la realización de su labor, que lo hagan crecer.

En efecto, el impulso emocional busca en ámbitos de trabajo fomentar una amplia comunicación y estimulación externa, lo cual amplía las

posibilidades de desarrollo de sus miembros, produciendo un determinado entorno, conlleva una carga emocional que gestiona adecuadamente integrándose como elemento vivo de la compensación total, siendo esto en sus distintas vertientes un incentivo claro y apreciado por todos los trabajadores, mejorando ostensiblemente la productividad de la empresa.

Por otro lado, el salario emocional es un motor que impulsa al logro de las metas tanto corporativas como personales, ya que buscan resultados, reconocimientos y autorrealización; logrando así que los procesos de cambios se adapten con facilidad a las nuevas realidades, permitiendo al mismo tiempo la incentivación a la acción, de todo el personal de la organización. En este orden de ideas, el salario emocional como factor influyente en el desempeño de los empleados se refiere de acuerdo a Daft (2006):

A un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral (p.67).

Por tal razón, este tipo de retribución actúa como “factor motivador” para que los empleados trabajen con armonía e integración trayendo consigo el clima organizacional de manera general en la institución, de forma que entrelace las concepciones individuales, formando una cultura de carácter estable y perdurable en el tiempo. Por otro lado, al cubrir esas necesidades influye positivamente en el desempeño laboral y habrá más participación propiciando un alto clima, el cual estimula al trabajador al cumplimiento entusiasta de sus deberes.

Al respecto, Anderson (2010), expresa que: “Un personal motivado, desempeña un roll altamente significativo en el desarrollo de cambios en las

prácticas gerenciales, en la calidad de estas y en el impacto que presentan” (p.34). En este contexto, una de las funciones más difíciles es dirigir a personas, resolver diversas situaciones, dado que los empleados deben poseer una formación psicológica y humanística sólida, no deben limitarse a ser un testigo pasivo enfocado en verificar el cumplimiento de leyes y reglamentos, sino llevar a cabo un acompañamiento de carácter formativo que contribuya a superar debilidades y dificultades en el ejercicio de sus funciones. Para Balza (2008):

La tarea de un empleado es ayudar a adquirir conocimientos, habilidades y competencias, desarrollar sus conocimientos, orientar y entender situaciones, y que él entienda y reflexione para que encuentre alternativas de soluciones a los problemas que afecten el desempeño. (s/p)

Cabe mencionar, que los empleados deben tener en consideración su labor como profesional y como persona, pues cada uno trae un cumulo de experiencias que les permite aprender mutuamente. Por tal motivo, una correcta motivación, contribuye al mejoramiento del desempeño organizacional, así como también, el manejo de las relaciones interpersonales, para dar respuesta a las necesidades que son imprescindibles en el quehacer organizacional de una empresa.

De este modo, los empleados deben considerar a la empresa como una organización, conformada por talentos humanos, que existe en un orden jerárquico, con valores, políticas, metas, objetivos, entre otros, y que muy particularmente se requieren de verdaderos líderes para aprovechar y optimizar al máximo todo lo que posee la organización, con la finalidad de desarrollar procesos con e mayor productividad, participación y calidad.

A propósito, Marín (2010) expresa, “el rol del salario emocional será lograr un justo equilibrio y una adecuada optimización de los procesos

técnicos, académicos, administrativos y de participación de todos los actores organizacionales” (p.15). Es decir, los empleados tienen la responsabilidad de transformar la práctica empresarial en una actividad dinámica, construir un clima organizacional de interacción y participación, en la medida en que orientan los esfuerzos hacia la búsqueda de la eficiencia, para tomar decisiones y desarrollar de la manera más acertada la acción organizacional. En este mismo orden de ideas, Marín (ob.cit):

Un empleado motivado eficazmente tiende a ser más brillante, tiene mejor criterio, interactúa más, trabaja bien bajo tensión, toma decisiones, toma el mando o el control, se siente seguro de sí mismo y por su carisma personal, influyen positivamente en la integración, comunicación, fortalecimiento de los valores cooperativos, de participación y motivación (p.20).

Desde esta perspectiva se debe inspirar confianza, solidaridad, motivación y buenas relaciones interpersonales entre los empleados de una organización, para que su esfuerzo sea óptimo y contribuya a los objetivos propuestos de su empresa. Tomando en cuenta los aspectos mencionados, según Rivero (citado por Martínez, s/f) refiere que: “el salario emocional como factor motivacional surge por la expresividad del líder, se estimula la creatividad y el compromiso intelectual social, se promueve la actuación de otros, se celebra logros y se reconocen las contribuciones individuales” (s/p).

En este sentido, se necesita de gerentes capaces de generar fenómenos de identificación de motivación, participación, es decir, liderar eficientemente a las organizaciones. Estas son las características del futuro gestor empresarial, si se desea que sea agente poderoso y responsable de los cambios que vienen, el cual debe enfrentar grandes desafíos, por cuanto, la sociedad es dinámica y se encuentra dentro de un mundo cambiante. De allí, que se necesita de un personal comprometido, preparado y motivado para enfrentar la vanguardia de los nuevos tiempos. Es por ello que, el

salario emocional como factor motivacional, debe llevar hacia los cambios más valiosos dentro de la organización.

En otras palabras, el motor que impulsa al personal debe ser decisivo para el logro de la excelencia en todos los ámbitos, Torres (2010), señala:

Para que un personal pueda llevar a la práctica la habilidad que lo constituye como un trabajador motivado, es necesario que posea ciertas características, entre estas se destacan la visión, el amor a la actividad, el coraje, el valor, gran capacidad de comunicación, de saber identificar oportunidades (p. 2).

Por tanto, un personal bien motivado y con un buen sueldo emocional va a determinar que mejore la calidad de su desempeño y el logro de los objetivos de la organización. De igual manera, son un modelo a seguir dentro y fuera de la empresa, que asumen funciones socio laboral con responsabilidad, consciente de su rol, así como, del compromiso dentro de la organización y de la motivación para el desarrollo organizacional en la que se encuentran. En este sentido, Pasamar y Valle (2011) señala “La trascendencia del trato a los colaboradores como capital humano, es fundamental de la empresa y herramienta de cambio, mejora y crece cada vez más en el ámbito empresarial”. Estos autores argumentan que la actual tendencia de las empresas son los modelos de política retributiva que se orientan hacia los empleados proporcionándoles herramienta para que consigan un equilibrio entre su vida personal y profesional.

En este orden de ideas, los ingresos bajos o medios, se ha demostrado mediante diversos estudios que los viles sueldos incrementan el absentismo y baja productividad laboral. Por tanto, el utilizar solo una estrategia de recompensas basadas en desempeño, no logra motivar efectivamente el aumento del mismo. Sin embargo, al balancearlo con otras consideraciones como la creación de un buen ambiente de trabajo, los aumentos de salario

entonces se convierten en efectivas estrategias para incrementar la productividad.

Atendiendo a las consideraciones anteriores, en la mayoría de las empresas se refleja la caracterización del ejercicio profesional de los empleados un desarrollo de las actividades con deficiente capacidad en sus funciones realizando su desempeño de acuerdo a las competencias básicas específicas, asociadas a poca formación profesional; es decir, si se paga por velocidad, los empleados racionales no proporcionan calidad, se dedican a obtener una gran cantidad de producto dejando de lado la calidad de los mismos; asimismo, hay bajo nivel de liderazgo, poco conocimiento de las funciones, falta de reconocimientos o premiaciones, escasa capacitación, que se deben desarrollar para lograr un trabajo efectivo.

La situación antes planteada no es ajena y se refleja en la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A ubicada en Porlamar del Estado Bolivariano de Nueva Esparta, en la cual la investigadora observa personas desmotivadas, con muy poco interés de laboral, pocos proactivos para generar los cambios que se ameritan, aumento del estrés o una relajación excesiva desembocan en el mismo lugar, disminución del rendimiento, una creatividad truncada y la pérdida de la atención; por otra parte, desconocen las funciones que deben llevar a cabo dentro de su práctica; ausencia de liderazgo para la toma de decisiones.

Es decir, al no tener este salario motivacional, los empleados pierden tranquilidad, motivación, sentido de pertenencia y satisfacción laboral.; y esto conlleva a una disminución del desempeño del trabajador, lo que genera que su rendimiento laboral baje y la productividad sea deficiente. Esta situación, puede deberse a que la gran mayoría los empleados no se sienten satisfecho por parte de la empresa. Estas situaciones traen como consecuencia

negativas en los empleados: baja motivación para realizar el trabajo con eficiencia, falta de pertenencia a la organización, pérdida de tiempo como de esfuerzo, rumores y en casos extremos conflictos laborales, poca oportunidades de desarrollo a nivel personal y profesional, carecen de cultura laboral, en ocasiones realizan reconocimientos, por lo que el nivel de satisfacción laboral es regular, y esto conlleva a bajo rendimiento y productividad. Es preocupante, los síntomas que genera el salario emocional, para tal efecto, los registros de la Organización Mundial de la Salud, para el año 2020 señala que “las enfermedades mentales y neurológicas serán la causa del 15% de los años de vida perdidos causando enfermedades motivo al cansancio crónico, la depresión, el estrés y trastornos de pánico”.

Desde esta perspectiva, el salario emocional es la clave para motivar al personal a desempeñar sus funciones de calidad beneficiando el desarrollo organizacional de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A. En este sentido, se establecen las siguientes interrogantes, cuyas respuestas generan los objetivos de la investigación:

¿Cuáles son los factores del salario emocional que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A.

¿Cuáles son los tipos de salario emocional que influyen en el desempeño de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A.?

¿Qué importancia tiene el salario emocional como factor motivacional dentro de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A.?

¿Qué mecanismos pone en práctica el gerente general de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A, para promover el salario emocional como factor influyente en el desempeño de los empleados?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el salario emocional como clave para la motivación y el buen desempeño laboral de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A ubicada en Porlamar, del Estado Bolivariano de Nueva Esparta.

Objetivos Específicos

Diagnosticar los factores del salario emocional que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A.

Identificar el tipo de salario emocional que se utiliza la empresa objeto de estudio para la motivación de los empleados.

Caracterizar los mecanismos que pone en práctica el gerente general de la Empresa Reyes & CIA de Margarita C.A, para la promoción del salario emocional.

Determinar la relación entre el salario emocional y el rendimiento en el desempeño laboral de los empleados en la empresa objeto de estudio.

Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad Analizar el Salario Emocional como factor influyente en el desempeño de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A ubicada en Porlamar, del Estado Bolivariano de Nueva Esparta.

La situación existente, por las causas expuestas anteriormente, justifica y dan importancia a la investigación para mejorar el desempeño organizacional de los empleados, tomando en cuenta que dicho proceso no puede darse de forma efectiva, sin considerar la parte afectiva y emocional. Además, le proporciona a la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A, un diagnóstico real acerca del salario emocional como clave para la motivación y el buen desempeño laboral, asimismo, identifica los factores influyentes, definiendo con esto el tipo de salario que afecta emocional y motivacionalmente a los trabajadores, por otro lado, se determina el papel que desempeña el gerente ante esta situación, conllevando a puntualizar la relación entre el salario emocional y el rendimiento en el desempeño laboral de los empleados en la empresa objeto de estudio.

De allí que, esta investigación se justifica, porque los empleados en una empresa deben estar motivados emocionalmente, por tanto es fundamental que se estructure la organización, la gente, las rutinas, los procesos y la cultura de manera que haya mayor coincidencia entre los intereses de la empresa y la de sus miembros; y así éstos tomen decisiones más eficientes. Es importante que los trabajadores reciban sus beneficios para que tengan motivación por su trabajo y se logre la mejora de los resultados a nivel empresarial; destacando que el gerente debe tener voluntad de construir nuevos enfoques que satisfagan el crecimiento tanto personal como profesional de todos de los que forman parte de la organización.

Desde el punto de vista teórico, después de leer varias investigaciones con este tópico, y escritores que estadísticamente han comprobado que el salario emocional influye en el rendimiento laboral ha permitido profundizar los conocimientos; aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a aprender, ejercitando la atención, la memoria y el pensamiento mediante la lectura, profundizando la información sobre el tema en estudio, adoptando de manera diferente y con un propio criterio que el salario emocional es un factor clave en el desempeño de los trabajadores de una empresa, pues impulsa al individuo a tener confianza, optimismo y seguridad en sí mismo para cumplir o realizar cualquier actividad creativa e intelectual.

Se justifica desde el punto de vista social porque los resultados obtenidos en la presente investigación determinan la relación entre el salario emocional y el rendimiento en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita C.A, permitiendo plantear las conclusiones y las recomendaciones dando alternativas que contribuya a mejorar el salario emocional como clave para la motivación y el buen trabajo profesional.

Ahora bien, metodológicamente se creó instrumentos de recolección de datos que puede ser utilizado en otras investigaciones como orientación hacia el logro de los objetivos de investigación. De igual manera, sirve de aporte a otras investigaciones que tengan relación con el tópico en estudio desde el punto de vista teórico, metodológico o por las conclusiones o recomendaciones que se plantean en el estudio.

Es relevante este estudio, en vista que la estabilidad emocional de todo ser humano depende de la interacción entre el temperamento que puede ser modificado por las experiencias y aprendizaje que cada persona

vive, así como la influencia ambiental y laboral. Por tanto, es fundamental que las organizaciones generen una estabilidad emocional para que tengan un mayor control de sus emociones y no se vean afectadas con facilidad por los problemas o circunstancias de la vida.

Alcances y Delimitación de la Investigación

Alcance

La presente investigación está orientada a analizar el salario emocional como clave para la motivación y el buen desempeño laboral de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A en Venezuela. Asimismo, verificara como el salario emocional como factor influyente en el desempeño del empleado. Tendrá un alcance en lo social por cuanto, se espera que se puedan optimizar las habilidades y destrezas de los empleados a fin de mejorar los procesos de orientación, supervisión, dirección y acompañamiento propios de la organización, prestando así un servicio de calidad, mejorando las relaciones interpersonales, la toma de decisiones y el trabajo en equipo, conduciendo a potenciar las competencias individuales y colectivas en los aspectos cognitivos, actitudinales y afectivos.

Asimismo, tiene su alcance y efectividad practica organizacional, porque se espera que los resultados mejoren la práctica administrativa; formulándose como una alternativa para los demás miembros de la empresa, por cuanto al incorporar y potenciar la gerencia y clima organizacional se mejore la calidad del desempeño organizacional de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A.

Delimitación del Estudio

La investigación tiene como finalidad Analizar el salario emocional como factor influyente en el desempeño de los empleados de la Empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A ubicada en Porlamar, del Estado Bolivariano de Nueva Esparta. El estudio se realizó con 20 empleados, durante el año 2017.

Esta investigación se encuentra enmarcada dentro de las líneas de investigación que promueve el Postgrado de Derecho Mercantil opción Gerencia en Recursos Humanos y Gestión Empresarial, en la línea de Estrategias y Organizaciones en el área de Temática Evaluación del Desempeño Laboral y la Gestión de RRHH, motivación organizacional y su impacto en el desempeño, porque están enfocada en los cambios con base en un proceso de desarrollo y adecuación a la dinámica económica, profundizando y actualizando al mismo tiempo los conocimientos adquiridos en los estudios anteriores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco referencial representa un elemento importante en dicha investigación ya que la misma es la encargada de plasmar una recopilación de datos, conceptos y definiciones que sustenten la misma. Por su parte, Carrera y Vázquez (2007) menciona “el marco teórico es el compendio de una serie de elementos conceptuales, teorías o proposiciones generales dentro de las cuales se enmarca el problema” (p.61), es decir, el marco teórico proporciona la estructura lógica y consistencia interna que permitirá un análisis de los hechos conocidos y la orientación de los datos por conocer.

www.bdigital.ula.ve Antecedentes de la Investigación

En esta parte se busca sustentar la información con diferentes trabajos realizados por investigadores que plantean de cierta forma ideas clara sobre el tema a tratar. Se refiere a los estudios previos relacionados con el problema planteado. Al respecto, Ramírez (citado por Carrera y Vázquez, 2007) afirma que “las fuentes para lograr esta información, generalmente son las tesis de grado o postgrado, las revistas especializadas, memorias de congresos, simposios, anuarios, etc. (p.62). Por tanto, la investigadora buscó detalladamente en diferentes fuentes bibliográficas los trabajos que tienen relación o similitud con el trabajo de investigación.

En este sentido, Terán (2017) en su trabajo de investigación titulado “Salario Emocional y su Relación con el Rendimiento Laboral. Se planteó como objetivo revisar la literatura existente sobre el salario emocional y el

rendimiento laboral, pasando primero por los antecedentes de investigaciones referidos al tema, luego se abordaron las definiciones de desempeño laboral y los métodos de evaluación del mismo. Tipo de investigación documental, empleando como muestra material impreso y digitalizado, las técnicas empleadas la de contenido y resumen.

El diagnóstico que resultó después de la lectura de todo el material argumenta que el salario emocional y el desempeño laboral como variables independientes existe una relación directa, debido a que el salario emocional se está convirtiendo en el principal motivador de los colaboradores. Además, concluye que debe mantenerse el equilibrio entre el salario tradicional y el salario emocional, ya que ambos están íntimamente relacionados, por lo tanto, ya no se puede brindarse solo beneficios económicos al colaborador en una empresa, complementándose necesariamente esto con premios, felicitaciones y permisos. En cuanto al análisis del rendimiento laboral, se refiere a la manera como el colaborador está desempeñando su labor, es necesario realizar evaluaciones para ver si está obteniendo las metas y objetivos que le plantea la organización a su puesto de trabajo. Estas evaluaciones pueden ser correctivas permitiendo recomendar a los colaboradores modificaciones en cuanto a su forma de trabajo en búsqueda de la mejora de su eficiencia laboral.

Esta investigación tiene relación directa con este estudio, en vista que enfoca el salario emocional y el desempeño laboral, se evidencia que durante el recorrido de la literatura coinciden los puntos de vista, dando como afirmativo que este factor influye en el desempeño laboral de los trabajadores, además constituye la base y sustento imprescindible para que las empresas se posicionen en el mercado de forma competitiva y atractiva, reconociendo, que la organización no tendría el mismo posicionamiento ni rendimiento si no cuenta con personas motivadas y satisfechas consiguiendo

ganancia y rentabilidad empresarial.

Asimismo, Chungandi (2014) presentó su trabajo de investigación titulado Nivel Salarial y Desempeño Laboral. Se planteó como objetivo de conocer la relación entre el salario y el desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital Cunumbuqui. Tipo de investigación no experimental con un diseño correlacionar. La población fueron 182 asesores de ventas, servicios y socios. Como técnica utilizo la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente, se aplicó la correlación de Pearson obteniendo una significación de 0,094, por lo cual se aceptó la hipótesis nula quien hace referencia a la no relación entre las variables salario y desempeño laboral, concluyendo que ambas variables son independientes mas no relacionadas.

Como resultado del diagnóstico hubo ausencia del modelo de gestión del talento humano que permita resolver problemas relacionado con la labor del personal, trabajo en equipo, comunicación de manera eficiente, las personas son fuente de impulso propio dinamiza la institución y no agentes pasivos inertes y estáticos. Concluye, que los socios no esta tan conformes con el servicio que presta la cooperativa, ya que algunos empleados son pocos amables y no tienen agilidad al momento de brindar información, se encontró un nivel salarial bajo. Por tanto, recomendó implementar en la institución la gestión por resultado (GpR) donde los incentivos y recompensas deben estar enmarcados en de acuerdo a sus actividades programadas, por otro lado, debe ser instituida como una política institucional para salvaguar la sostenibilidad laboral.

Este estudio es relevante, destacan la importancia de la gestión del talento humanos, en vista que ellos necesitan de ciertas condiciones para permanecer en su lugar de trabajo. Una de ellas sin duda, la remuneración

que le ofrezca, que cumpla con las condiciones como ser competitiva en el mercado y permitir al individuo tener vida relativamente holgada y libre de carencias básicas. Por tanto, las organizaciones deben buscar las formas de incrementar la satisfacción de los empleados para retenerlo y potenciar la competitividad de la empresa, es decir, el salario emocional contribuye en la satisfacción laboral aumentando la productividad laboral.

En esta perspectiva, Fernández (2012), realizó un trabajo de investigación titulado “Influencia del Salario Emocional en el desarrollo laboral de los empleados”. Cuyo objetivo fue Analizar la Influencia del salario emocional en el desarrollo laboral de los empleados de la Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado (UCLA) Barquisimeto estado Lara. El estudio fue de campo y de carácter descriptivo, sobre una muestra de 40 empleados de la facultad de ingeniería. Se tomó la totalidad de la misma debido al reducido número de sujetos, a los cuales se le aplicó un cuestionario elaborado mediante una escala tipo Lickert con 31 ítems, con el propósito de determinar los factores más significativos que de alguna manera influyen en el trabajo de los empleados de la facultad de ingeniería de la UCLA.

En relación al diagnóstico, se encontró que el salario emocional que se genera en los cuerpos directivos es de vital importancia, puesto que esas conductas se transmiten a cada uno de los miembros que conforman la facultad de ingeniería de la UCLA. El autor concluye al determinar la importancia que tiene el salario emocional y el desempeño que tienen relación directa, vendría aunado con el proceso motivacional, el conlleva al trabajador realizar sus funciones con optimismo, alta autoestima, gran sensibilidad, todo ello en el marco de cumplir con los preceptos y filosofías del estado venezolano.

El aporte de esta investigación se contextualiza al determinar la

importancia que tienen los factores y elementos motivacionales del salario emocional en el desempeño de las funciones de los empleados, dado que contribuye a realizar un trabajo eficiente en pro de la organización en cuanto al cumplimiento de metas.

Seguidamente, López (2012), diseñó una investigación titulada: “Estrategias de configuración conductual pre niveles de excelencia en la operatividad motivacional del rol administrativo”. Tuvo por finalidad Proponer estrategias de configuración conductual pre niveles de excelencia en la operatividad motivacional del rol administrativo de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL)”. El estudio se ubicó dentro de la modalidad de proyecto factible de campo de carácter descriptivo, contando con la participación de 62 administrativos que prestan servicio en el núcleo rural N° 107 del Estado Táchira a quienes se le aplicó la encuesta como instrumento el cuestionario contentivo de veinte ítems redactados mediante una escala tipo Lickert.

El autor concluye que la mayoría de encuestados se encuentran en las categorías media y baja en cuanto a sus necesidades motivacionales de autoestima, seguridad, logro, afiliación y poder, observándose que en la categoría alta o nivel cercano a la excelencia solo alcanzó el 15% como porcentaje máximo en la variable de motivación de poder, estos resultados justificaron plenamente el diseño de una propuesta basada en estrategias de configuración conductual pre niveles de excelencia en la operatividad motivacional del rol administrativo.

El aporte del antecedente a la presente investigación es que se demuestra la importancia de motivar a los empleados en las labores que desempeñan dado que los factores motivantes intrínsecos como la autoestima, seguridad, logro, afiliación y poder tienen un mediano nivel de

excelencia; a esto se suman los factores motivantes externos: incentivos, reconocimientos, expectativas, satisfacción, entre otros. De allí la importancia, que la motivación laboral es un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Este elemento trae beneficios al mejorar la imagen de la empresa, mayor compromiso, rendimiento, más metas y mejores ideas de mejora, menores inconvenientes, mayor competitividad, menos fugas de cerebros. Lo que implica que la empresa debe preocuparse de premiar y dar reconocimientos a sus trabajadores de acuerdo a su desempeño, esto hace sentir a los empleados importantes dentro de la empresa.

Por otra parte, Lugo (2013), realizó un trabajo de investigación titulado “Lugar de Residencia, Motivación al Trabajo y Rendimiento Laboral del Personal Directivo”. Tuvo como objetivo Proponer un Lugar de Residencia, Motivación al Trabajo y Rendimiento Laboral del Personal Directivo. El mismo responde a la modalidad de Proyecto factible y se apoyó en una investigación de campo de carácter descriptivo. La población estuvo conformada por 25 administrativos; para obtener mayor representatividad de la población de los administrativos se tomó como muestra el 100% de la misma. Se aplicó un instrumento contentivo de 25 ítems con escalamiento de Lickert y 5 alternativas de respuesta.

Como resultado del diagnóstico, se encontró que entre estas tres variables existe una relación moderada. Sin embargo, entre la variable de motivación al trabajo y rendimiento laboral, la relación es aún mayor a niveles de significatividad, pudiera ser porque la motivación es fuente generadora de conductas y actitudes que inducen al individuo al logro de objetivos en el mejoramiento del desempeño.

El autor precedente realiza su investigación desde una óptica más

general, donde la influencia del espacio y el tiempo son vinculantes con el desempeño de su labor; infiere el investigador, que el personal docente que no tiene residencia en el entorno donde está situada la institución no se encuentra motivado, puesto que en algunas ocasiones puntuales presenta inconvenientes para realizar una óptima labor. De esta manera se puede afirmar que el personal docente debe interactuar de manera permanente con su entorno, todo ello para elaborar una mejor praxis referente a la planificación, organización, coordinación, supervisión y evaluación.

La investigación del autor reseñado contribuye y aporta un conocimiento teórico, sustentado en los hallazgos encontrados y reportados por el investigador. Sobre este tópico, es necesario indicar que el salario emocional como factor motivacional es un elemento intrínseco y extrínseco que poseen todas las personas, constituyéndose en el principal aspecto para crecer como individuo, con responsabilidades necesarias para quedar satisfechos de alguna acción emprendida.

Finalmente, Mir (2014), presentó un trabajo de investigación de ascenso para la Universidad Experimental Libertador (UPEL), titulado: "Salario Emocional y Satisfacción Laboral", el cual tuvo como propósito analizar el Salario Emocional y Satisfacción Laboral. El estudio fue de campo de tipo descriptivo, en una muestra de 12 administrativos del Centro Local Metropolitano de la Universidad Nacional Abierta (UNA). Los resultados generados del estudio fueron niveles medios de salario emocional, niveles bajos de satisfacción laboral, insatisfacción en los factores extrínsecos tales como: remuneración y condiciones de trabajo, al igual que en los factores intrínsecos: reconocimiento por el trabajo realizado, oportunidades de promoción y ascenso.

Esta referencia permite deducir que los factores extrínsecos también influyen en la baja motivación de los individuos hacia el trabajo y en la evidente insatisfacción laboral. En tal sentido, de acuerdo al análisis de resultado obtenido tras la aplicación del instrumento, sostienen que hay factores que los desalientan como: infraestructura, hacinamiento en puestos de trabajo, entre otros aspectos.

Entre los factores intrínsecos se tiene que, es importante ser reconocido por su superior inmediato y aunque las autoridades den reconocimientos por años de servicio, los coordinadores de los centros locales, deben estar atentos a ejercer su función de líderes y que su personal bajo cargo sienta que todas sus funciones de asesor sean reconocidas continuamente, lo que representa un factor desmotivación.

Las investigaciones tienen relevancia en el presente estudio por cuanto se evidencia que el salario emocional tiene una relación muy estrecha con respecto al desempeño administrativo, por consiguiente, se infiere que la motivación al trabajo es una variable psicosocial que energiza al individuo, en caso específico, al personal administrativo a realizar un desempeño acorde con su responsabilidad.

Bases Teóricas

El basamento teórico comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. De allí que, Hurtado y Toro (2007) plantean que las bases teóricas “tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio” (p.157), es decir, cada problema posee algún referente teórico.

Salario emocional

En la actualidad las empresas están requiriendo dar respuesta acorde a las exigencias que estas se les pueda presentar en materia laboral, de manera que se debe incursionar en fórmulas más allá de lo que establece el ordenamiento jurídico, como es el Salario Emocional y como este se debe implementar en la empresa que buscan productividad, reducción del ausentismo y la rotación y un buen clima laboral. El Salario Emocional se asocia a la retribución de un empleado en el que se le incluye cuestiones de carácter no pecuniario, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de la vida del mismo, fomentando la conciliación laboral. Al respecto, Carrión (2008) plantea lo siguiente:

Las empresas saben que hoy en día hay que trabajar en el marketign del talento a largo plazo, creando organizaciones en las que los profesionales puedan utilizar y desarrollar su talento, en las que trabajar sea una experiencia memorable, en las que el talento no sea sistemáticamente desaprovechado ante la indiferencia de todos (p.4).

En consecuencia, es importante que las empresas busquen estrategias que contribuyan al desarrollo del talento humano, y esto implica tener un salario emocional que motive e incentive al personal a trabajar satisfactoria desempeñando a cabalidad sus funciones laborales. Por tanto, Puyal (2009) señala que el salario “Se denomina salario porque, se busca la identificación y la relación con contraprestación y también con reciprocidad, equidad y frecuencia” (p.23)

Esto indica, que los trabajadores deben sentirse felices en sus cargos,

por lo que la empresa debe generar beneficios no monetarios que estimulen emocionalmente; además de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, desarrollo pleno tanto a nivel personal como profesional, buen ambiente laboral, cultura y valores acorde al trabajador, ser parte de las decisiones de la organizacional.

Por lo tanto, el salario emocional según Temple (2007) implica dar “La oportunidad para que las personas de todo nivel se sientan inspiradas, escuchadas, consideradas y valoradas como parte de equipos; de los cuales se sienten orgullosos de pertenecer, de crecer, desarrollarse y ser cada vez más emplearlas”.(p.20). Por ello, es necesario que el salario debe estar en concordancia con un buen ingreso que permita la estabilidad emocional de los trabajadores que permita fidelizar al mejor talento dentro de la organización.

www.bdigital.ula.ve

Factores del Salario Emocional

La clasificación de los factores que influyen sobre la satisfacción, motivación y por ende desempeño de las personas según Herzberg (citado por Hube (s/f) son:

Factores higiénicos: son aquellos relacionados con necesidades básicas, y son considerados como imprescindibles por las personas, de manera que su presencia no produce motivación, pero si satisfacción, mientras que su ausencia produce insatisfacción y desmotivación. Son factores que los trabajadores dan por sentado que deben existir en la empresa, entre ellos:

Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.

Política de la empresa y su organización: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.

Relaciones con los compañeros de trabajo: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta. Sin embargo, otro factor importante que influye en las relaciones es el tipo de líder que utilice el gerente con sus trabajadores, es necesario evitar el favoritismo es un aspecto altamente negativo, desalienta la competencia sana entre los empleados de la organización, las personas renegadas pierden el interés, la motivación y el compromiso por su labor; todos los trabajadores deben ser tratados con igualdad de condiciones, respeto y tolerancia.

Ambiente físico: El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador. Por tanto, el ambiente laboral es un elemento muy trascendental en el día a día de la empresa, pese a que es difícil determinar o precisar las características que lo propician. Sin embargo, se ha demostrado en las diferentes investigaciones que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados. Por otro lado, se ha verificado que el salario y los beneficios son altamente motivadores para el empleado, un ambiente favorable ha sido considerado como el factor más determinante para mantenerse en un empleo. De allí la importancia de tener un buen ambiente laboral, porque los trabajadores rinden y desarrollan su potencial, además de proporcionarle una formación técnica con herramientas necesarias, comodidad de su entorno, valor al desempeño, entre otras.

Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.

Status: El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.

Seguridad laboral: Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.

Crecimiento, madurez y consolidación: Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño, esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera.

Factores de motivación: son aquellos que van más allá de la mera satisfacción de las necesidades básicas y se relacionan con necesidades más elevadas. Estos factores pueden generar motivación y entusiasmo en los trabajadores, entre ellos:

Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.

Independencia laboral y responsabilidad: Radica en el ámbito laboral, el en trabajo, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador.

Pero se debe tener presente que los factores son relativos a cada individuo y a su nivel de desarrollo. De la teoría de Herzberg se deriva el concepto de enriquecimiento del puesto, que supone diseñar un puesto de

trabajo de un modo más ambicioso, de manera tal que permita satisfacer motivaciones superiores del trabajador que lo ocupa.

Un modelo de comportamiento particularmente difundido en el ámbito de la gestión de RH es el desarrollo por Maslow (citado por Hube, s/f) cuando propuso que las personas generan su conducta para satisfacer necesidades, conscientes o inconscientes, por lo cual el estudio de ellas es fundamental para comprender comportamientos, tanto individuales como organizacionales. Según este autor, las necesidades se estructuran jerárquicamente, en niveles de distinta prioridad de satisfacción; esta se representa en una pirámide que consta de cinco niveles.

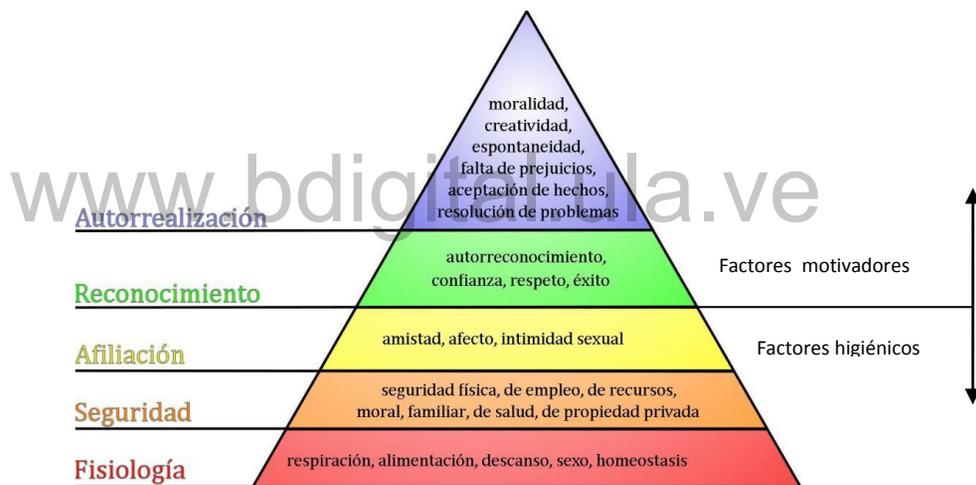


Figura 1: Pirámide de Maslow

La principal idea del modelo de Maslow es que las necesidades de los niveles más altos en la jerarquía ocupan la atención solo una vez que se han satisfecho las necesidades inferiores. A continuación se describen cada uno de los niveles que señala la pirámide:

Necesidades Fisiológicas: Son necesidades materiales, básicas para mantener la homeostasis del cuerpo físico. Dentro de esa categoría se

incluyen: la necesidad de respirar, beber, dormir, comer, abrigarse, entre otros.

Necesidades de seguridad: Surgen de la búsqueda de seguridad y protección, la cual normalmente pasa a ser prioridad para una persona solo cuando sus necesidades fisiológicas están razonablemente satisfechas, o cuando existe al menos una expectativa positiva para su satisfacción oportuna. Esto explica en cierto modo los actos arriesgados que puede cometer un individuo para obtener satisfacción a sus necesidades fisiológicas, y como su nivel de aversión al riesgo se incrementa notablemente cuando sus necesidades fisiológicas ya han sido satisfechas. Entre las necesidades de seguridad se encuentran la seguridad física, de empleo, ingresos y recursos, familiar, de salud y de la propiedad personal, entre otras.

Necesidades sociales o de afiliación: Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, y son básicamente las necesidades de relacionamiento, aceptación, asociación y participación en grupos, las cuales normalmente solo ocupan prioritariamente la mente de una persona de seguridad. Las necesidades sociales surgen de las necesidades humanas fundamentales de integración, amistad, afecto y amor. En las empresas estas necesidades se buscan satisfacer de muchas maneras: una de ellas es a través del clima laboral positivo, o de la organización de actividades recreativas, sociales, de integración, deportivas, artísticas y culturales.

Necesidades de Reconocimiento: Son las necesidades de que los logros personales o profesionales sean adecuadamente reconocidos por los demás.

Principales tipos de salarios

Los **Principales tipos de salario** según Rodríguez (1993) se clasifican en salario fijo, salario variable y salario mínimo.

1. El **salario fijo** consiste en aquel que recibe el trabajador y del cual conoce con exactitud antes de cobrar, ya que este salario ha sido fijado y comunicado al trabajador antes de su imposición.
2. El **salario variable** depende de determinados elementos, por lo que puede variar de unos meses a otros, y puede depender de comisiones, extras, bonos, obras o cualquier otra cuestión que varíe su cantidad.
3. El **salario mixto** es la combinación de estos dos tipos de salario, por lo que un trabajador recibe una cantidad fija cada mes que puede variar teniendo en cuenta determinados factores.

Generalmente, la mayoría de las empresas poseen la cultura del salario fijo, aunque existen otras que consideran el salario mixto como una forma interesante de conseguir mejores resultados. Los salarios variables suelen ser utilizados cuando se requiere que la persona cobre por lo que produce, puede aportar muchos más beneficios a los trabajadores válidos pero a muchas personas no les gusta no saber si van a cobrar o no ni cuánto cobrarán.

Beneficios del salario emocional

Cualquiera necesita motivación para realizar una actividad con gusto, especialmente si se refiere al área laboral. Las empresas tienen como herramienta asertiva para poder fidelizar el talento de sus colaboradores de una organización y mantener una línea ascendente en la productividad, el

salario emocional que tiene como finalidad promover el bienestar, fidelidad y productividad de los empleados. Si las empresas aumentan el salario emocional a sus colaboradores, notaran el cambio en el rendimiento y compromiso de los mismos, contribuyendo al crecimiento de la productividad de la organización. Existen una serie de beneficios que ayudan a incrementar el nivel de productividad y competitividad de la empresa. Básicamente se traducen en una palabra “Motivación” según ob.cit, y son:

- a) **Reconocimiento personal y laboral:** Demostración de afecto hacia los empleados que realizan una buena labor, evitando así que exista de su parte ausencia laboral.
- b) **Incentivas a las personas:** Permitir y alentar a los trabajadores que aporten a la empresa sus talentos y evitar la postura de esperar las indicaciones sobre lo que deben hacer.
- c) **Cultura y valoración del Compromiso Mutuo:** socializar y lograr la coherencia de valores proclamados en la organización, como ejemplo tratarse de valor respeto.
- d) **Planificación del Trabajo:** socializar entre los participantes del equipo, las actividades a realizar con el debido tiempo, a fin de brindar estabilidad y organización.

De allí, la importancia que en las organizaciones empleen estrategias motivaciones que eviten la fuga de los empleados, porque al sentirse bien desde el punto laboral poseen una actitud positiva, compromiso a nivel empresarial, confianza y desarrollan habilidades para contribuir y colaborar en lograr los objetivos planteados; por otro ayudan a elevar el autoestima fortaleciendo sus virtudes y satisfaciendo sus necesidades, asimismo, el reconocimiento laboral es un factor de evaluar y reconocer la labor del trabajador, asegurando con esto un clima laboral positivo y productivo.

Ventajas y Desventajas del Salario Emocional

Las empresas y/o organizaciones deben ser sigilosos a la hora de implantar el salario emocional. Deben de vigilar la existencia de una alineación entre lo que la empresa propone como incentivo y lo que el trabajador valora como tal, porque de lo contrario la medida puede resultar contraproducente. Destefano (2008) menciona las siguientes ventajas de considerar el trabajo como una forma de salario emocional, no obstante, la autora Rocco (2009) no se queda al margen y considera, también las posibilidades desventajas. Sin embargo, reconoce que las ventajas son por mucho, mayores que los inconvenientes que se puede provocar.

Posibles Ventajas:

- Flexibilidad de Horario de Trabajo.
- Reducción de tiempo y dinero en desplazamiento.
- Reducción de Stress.
- Mayor Autonomía.
- Posibilidad de combinar trabajo con atención de la familia.
- Elección Personal del entorno de trabajo.
- Aumento de la Calidad de Vida
- Mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio.
- Mayores posibilidades Laborales para discapacitados.
- Posibilidad de disponer de empleados de alto valor, aunque vivan a miles de Kilómetros.
- Disminución de gastos generales y de espacio de oficina.
- Reducción de Ausentismo Laboral.

Posibles Desventajas

- Ausencia del contacto personal y dificultad para el trabajo en equipo.

- Ausencia de soporte inmediato.
- Complicación de la protección Laboral y Social.
- Dificultad en el control de tiempo y calidad de trabajo.
- Dificultad del uso confidencial de información.

Desempeño laboral

La gestión de las organizaciones requiere que el capital humano se desempeñe en la mejor forma posible. Por ello es importante conocer, de forma general, aquellos factores que merman o potencian el desempeño de los trabajadores para poder aplicar acciones preventivas y correctivas que redunden en un mejor desempeño laboral; a fin de cumplir con el propósito de explicar el impacto del desarrollo organizacional en los diferentes procesos de gestión.

En este contexto, Chiavenato (2000) define el desempeño “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (p.34). Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

En efecto, el Desempeño Laboral el individuo debe manifestar las competencias laborales alcanzadas, desde un sistema hasta los valores que contribuyan a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. La motivación está presente en los aspectos de nuestra vida, las personas necesitan ser apreciadas y valoradas, que sus esfuerzos sean reconocidos por último la productividad de una organización dependerá en gran medida

del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad, es por ello la gran relevancia de implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral.

En consecuencia, la gestión de una empresa debe estar basada en la comunicación, siendo esta una herramienta estratégica, por tanto es necesario tener una serie de consideraciones socio-económicas para enmarcar de forma precisa la realidad coyuntal de la organización; esto implica emplear dinámicas y densidad de flujos comunicacionales consecuentes, donde los únicos límites son los de las propias capacidades empresariales; es decir, la propia competitividad. Pero aplicar sistemáticas y metodologías para la adaptabilidad del entorno, no es cuestión de simples aprendizajes, supone un cambio cultural y requiere de tiempo, atención al personal, motivación, reconocimientos que contribuyan a un equilibrio emocional de los trabajadores, por tanto, hay que utilizar una comunicación persuasiva dentro de una cultura de marketing o coaching.

En este sentido, Saló (2010) argumenta que “Comunicar requiere superar la división en términos tan simples como comunicación interna y externa basándose en una realidad física (dentro y fuera). De allí que se establecen los ámbitos de la comunicación específicas (comunicación institucional, financiera, social y comercial)” (p.17). Por tanto, una de las funciones más importante de la comunicación es la motivación, expresión emocional e información, permite controlar la conducta de los trabajadores al fomentar la motivación, ello proporciona que las personas sean más espontaneas y expresiva sentimentalmente facilitando la toma de decisiones. En consecuencia, debe saber transmitir el mensaje, usar un tono de voz adecuado, ser empático para que la información, llegue con el significado que corresponde.

Cabe destacar, que el gerente además debe ser un buen líder en la organización es necesario que fomente la existencia de una comunicación efectiva, que priorice el conocimiento, la misión y visión con el fin que los trabajadores sean motivados, asuman compromisos y tengan pertinencia con el trabajo. Tiene que aplicar estrategias que permita que los empleados tengan momentos comunicativos, que unan esfuerzos, que busque alegría de la gente para corroborar su acción laboral. Los líderes deben hacer no predicar, con su manera entusiasta, cabal y eficaz proporciona su esfuerzo continuo para asegurar que convierta en un éxito. Al respecto, Baldoni (2011) señala:

El liderazgo debe basarse en la buena voluntad... el compromiso obvio y sin reservas a ayudar a los seguidores...Lo que sean tan útiles que, en efecto, eliminen la necesidad de sus trabajos... Por raro que suene los grandes líderes se ganan la autoridad entregándola (p.20).

En esta perspectiva, le corresponde al líder darles a los trabajadores una razón para creer en sus talentos y habilidades para conseguir que los demás trabajen juntos. Lo importante es conseguir que el sistema funcione; es el trabajo del líder poner en marcha la empresa, actúa con integridad, escoge el momento: además, de buscar alternativas como estrategias para mantener una motivación emocional estable.

Asimismo, debe existir percepción de oportunidades que venga precedido de reflexión, de lo contrario los trabajadores buscaran nuevos trabajos donde puedan estar mejor que antes. Cabe destacar que la situación que actualmente vive el país los salarios no contribuye a cubrir las necesidades básicas de los empleados. De allí la importancia que la organización motive a los empleados fomentando la sostenibilidad en el

tiempo de esas oportunidades laborales, garantizando que estas sirvan como proporciones de crecimiento y desarrollo profesional, promoviendo por otro lado, la mejora en la condiciones de empleabilidad de los trabajadores.

Unas de las maneras de motivar al personal es integrando a la familia a la organización, ejercer un rol importante en la promoción de la escolaridad de los hijos de los empleados, capacitación, convivencia, retiros, entre otros. Entonces, el líder es aquella persona que cree en la sociedad laboral como tal: que posibilita la puesta en prácticas de los contenidos de una empresa de economía social, autogestionaria; que ayuda a sus compañeros a sentirse bien trabajando en cooperación; que da ejemplo, que trabaja para la sucesión de la empresa, forma a otras personas y que incorpora valores de humildad, compromiso, abnegación y generosidad, generando con todo esto un bienestar psicológico a los trabajadores como una cultura laboral favorable por tener un entorno motivador, promoviendo al mismo tiempo un rendimiento y una productividad de calidad, beneficiando la empresa como al empleado.

Bases Legales

En la Constitución de la república Bolivariana de Venezuela (1999) señala en el artículo 91 tipifica:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad encubrir para si y su familia las necesidades básicas, materiales, sociales e intelectuales. Se garantizara el pago de igual salario por igual trabajo y se fijara la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es embargable y se pagara periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria de

conformidad con la ley. El Estado garantizara a los trabajadores y trabajadoras del sector público y el sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando una referencia el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

Este artículo hace referencia del pago de un salario suficiente, no menciona el salario emocional, pero establece que debe cubrir las necesidades básicas de todo ser humano, estipulando que debe cancelarse en el tiempo según lo señala la ley, y el mismo debe ser aumentado de acuerdo al costo de la canasta básica, Situación que en la realidad no se cumple porque el sueldo actual está muy por debajo del precio de la cesta alimentaria. De allí, la preocupación de la ciudadanía al ver que trabaja y no puede satisfacer sus prioridades más fundamentales, motiva a la inflación que se vive en estos momentos en Venezuela.

En la Ley Organiza del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (2012) Decreto Presidencial N° 8.938 publicado en la gaceta oficial extraordinaria N° 6.076 de fecha 07 de mayo 2012; establece la definición de salario en el artículo 104:

Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja cualquier fuese su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobre sueldo, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias, o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Según lo establecido en la Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y

las trabajadoras, señala todos los beneficios salariales que debe pagar las empresas a los empleados según su jornadas laboral, sin hacer mención a la parte emocional, pero se infiere que si el trabajador no tiene un salario tradicional y salario emocional no podrá tener una estabilidad emocional, lo que determina su comportamiento y desenvolvimiento laboral.

www.bdigital.ula.ve

Tabla 1

Unidad de Análisis

Objetivo General: Analizar el salario emocional como clave para la motivación y el buen desempeño laboral de los empleados de la Empresa Reyes y CIA de Margarita C.A ubicada en Porlamar, del estado Nueva Esparta.

Objetivos Específicos	Categoría	Subcategorías	Indicadores	Ítems		
				1	2 y 3	
Diagnosticar los factores del salario emocional que influyen en el desempeño de los empleados de la empresa objeto de estudio. Identificar el tipo de salario emocional que se utiliza la empresa objeto de estudio para la motivación de los empleados. Establecer la importancia que tiene el salario emocional como factor motivacional dentro de la Empresa Reyes y CIA de Margarita C.A.	Salario Emocional	Factores Higiénicos	Sueldo y beneficios	1-2	1	
			Política de la empresa	3	2	
			Relaciones		3	
			Ambiente y seguridad laboral	4	4	
			Supervisión		5	
		Status		6		
			Factores Motivacionales	Logros y reconocimiento	5	7
				Independencia laboral	6	8
				Responsabilidad		9
				Niveles de Satisfacción		10
	Tipos de Salario	Salario Fijo o normal Salario Variable Salario Mixto			11	
Caracterizar los mecanismos que pone en práctica el gerente general de la Empresa Reyes y CIA de Margarita C.A, para la promoción del salario emocional. Determinar la relación entre el salario emocional y el rendimiento en el desempeño laboral de los empleados en la empresa objeto de estudio.	Desempeño Laboral	Mecanismos	Comunicación	7	12-13	
			Liderazgo	8	14	
			Oportunidades de desarrollo	9	15	
			Bienestar psicológico		16	
			Entorno Laboral		17	
			Cultura Laboral		18	
			Rendimiento y productividad		19-20	

Nota: Jerarquización de las teorías, Marin (2018).

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

La metodología se constituirá en un plan organizativo contentivo del enfoque, paradigma, tipo, diseño, informantes, técnicas e instrumentos para la recolección de la información, validez, fiabilidad, interpretación de los resultados respetando la jerarquía de la unidad de análisis. Al respecto, Arias (2012) menciona “La metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación” (p.147).

En esta perspectiva, el marco metodológico dicta las pautas o segmentos que deben ser incluidos en esta parte del trabajo, y los instrumentos utilizados para el levantamiento de la información. Asimismo Tamayo y Tamayo (2007) define la metodología como “Una serie de procedimientos ordenados, con la finalidad de establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales va dirigido el interés de la investigación” (p.65).

Por tanto, los métodos, técnicas y procedimientos sirven de apoyo a la investigadora para la recolección de la información, además de darle una visión clara de lo que se hizo, por qué y cómo se realizó, con suficiente detalle para permitir la réplica del estudio. De allí que, este apartado comprende los aspectos metodológicos más relevantes que se siguen en el contexto objeto de estudio.

Tipo de Investigación

La presentación investigación está orientada hacia el principio epistemológico, analítico y de comprensión, dado que se aplica técnicas e instrumentos para la recolección de datos que posteriormente se codifican, tabulan y analizan cualitativamente para concretar conclusiones. Vinculado a los niveles y perspectivas de este estudio, se enmarca en el paradigma o enfoque cualitativo en vista que el investigador construye su conocimiento o versión de la realidad estudiada, garantizando el rigor científico mediante la representatividad de datos y resultados. En efecto, Piñero y Rivero (2013) señala:

Que el proceso de investigación cualitativa, la dinámica interactiva de construcción y reconstrucción de estrategias metodológicas guiadas mediante la reflexión epistémica constante del investigador que implica su involucramiento en el contexto social, a los fines de recrear, analizar y comprender las significaciones cotidianas del fenómeno en estudio por parte de los versionaste participantes” (p.72).

Desde esta perspectiva, es necesario considerar en la investigación cualitativa como un proceso de investigación, la cual no está sujeta a reglas a priori ni a una secuencia rígida de momento, sino que está dirigida de forma activa por la investigadora en función de las necesidades que se desarrolla sobre el problema en estudio. Asimismo, se enmarca en una investigación descriptiva. Al respecto, Moreno (2010) señala:

Se pretende obtener información acerca del estado actual de los fenómenos. Naturalmente, recabar toda la información posible acerca del fenómeno. La descripción puede incluir aspectos

cuantitativos y cualitativos de los fenómenos, va más allá de la mera acumulación de datos, a un proceso de análisis e interpretación que desde un marco teórico, realiza el investigador. (p.128).

Según lo señalado por el autor, la investigación descriptiva se desarrolla en las investigaciones que se enmarquen en el enfoque cuantitativo o cualitativo, permite describir detalladamente las características de la objeto en estudio.

Diseño de la Investigación

El estudio se apoya en una investigación de campo con carácter descriptivo, con el propósito de determinar a través de un cuestionario la necesidad de un programa de orientación sexual para la prevención de embarazos en adolescentes de la institución educativa objeto de estudio. Con ello se busca satisfacer la necesidad de docentes, padres y representantes como refuerzo y fortalecimiento del proceso educativo, para mejorar el desempeño de sus roles cuando de la sexualidad se trata. En este orden de ideas, la investigación de campo o de diseño de campo, según Arias (2012) es:

Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigador no experimental. (p. 31)

Partiendo de la definición de Arias se puede acotar que lo expresado tiene pertinencia con la investigación porque se trabaja con la población directamente del sector, donde se detectaron las necesidades de la comunidad sin manipular la variable de estudio.

Informantes de la Investigación

Cabe mencionar, que para la recolección de los datos se seleccionó a los informantes necesarios, quedando conformada por treinta y cuatro (34) trabajadores, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2: Informantes

Estratos	
1	Presidenta
1	Director
1	Gerente
1	Administrador
1	Contador
1	Programador de Sistema
16	Trabajadores
12	Vendedores
Total: 34	

Nota: Estratos que participaron en la investigación

En este sentido, Alberth (2008) señala que “un informante es aquel que tiene el conocimiento y la experiencia que el investigador precisa, así como la habilidad de comunicar, dispone de tiempo y está dispuesto a participar en el estudio” (p.63), es decir, que el informante es aquella persona que brinda al investigador la información necesaria para la investigación; así como también está dispuesto a ser parte del estudio que se ejecuta.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Continuando con la metodología, con respecto a las técnicas e instrumentos que se aplicaron con el fin de recolectar información que sirvió de argumento o sustento de la realidad planteada en la fase I como problemática asumida para el estudio, donde; según Arias (2012) “el procedimiento empleado pasa a ser la técnica que se utiliza al momento de registrar los resultados en los instrumentos empleados, que llevan a sustentar o descartar las posibles causas del problema bosquejado en este trabajo investigativo” (p.)

Por esta razón, las técnicas usadas en la recolección de datos son en primer lugar la entrevista semí-estructurada definida por Arias (2012) como “algo más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado” (p.73); por ello, vale la pena señalar que la entrevista facilitó la comodidad del entrevistado para responder libremente su opinión, además permitió observar la gestualidad de los entrevistados; siguiendo una guía, que brindó la posibilidad de obtener información muy valiosa pero que al mismo tiempo les dio opciones de realizar preguntas que surgieron de la conversación.

En segundo lugar se aplicó la técnica de observación. Al respecto, Arias (2012) expresa que “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.69). Y para el manejo de la técnica fue preciso se utilizar los espacios de la empresa con el fin de evitar la alteración de las respuestas.

La descrita técnica de observación se aplicó a los trabajadores y vendedores al inicio de la investigación; después de realizada la entrevista al presidenta, director, y gerente con la intención de corroborar la información suministrada por ellos. Así mismo fue aplicada al administrador, contador y programador de sistema para relacionar la coherencia o coincidencia en caso de ser veraz la información recabada, buscando la validez y fiabilidad de la misma.

En esta perspectiva, al seleccionar la técnica fue necesario hacer uso de un instrumento. Según Arias (2012) señala que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.69). Con referencia a esto, los instrumentos son aquellos registros o evidencias que se adquieren y permiten recolectar información directa con los informantes involucrados en el universo de estudio.

Como complemento de la primera técnica se aplicó como instrumento la guía de entrevista (anexo A) conformada por 12 preguntas abiertas, dirigida al director, gerente y presidenta siendo ellos objeto de estudio de este trabajo de investigación. Según Arias (2012) señala que “es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado. En este caso, la misma guía de entrevista puede servir como instrumento para registrar las respuesta” (p.73). En este estudio la investigadora realizó la entrevista al director, gerente y presidenta, el cual permitió que el entrevistado tuviera libertad de dar sus propias respuestas sin sentirse constreñido por la naturaleza de la pregunta

Tratando de profundizar en la información se le aplico al administrador, contador y programador del sistema, como instrumento una lista de cotejo (anexo B) con respuestas cerradas, es decir; dicotómica

(si/no) orientada hacia el salario emocional con el fin de corroborar los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas al director, gerente y presidenta. El autor antes mencionado expresa que la lista de cotejo, “es un Instrumento en el que indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.73). Dicha lista, está conformada por veinte (20) preguntas cerradas orientadas a visualizar hasta qué punto el salario emocional es un factor influyente en el desempeño laboral en la empresa objeto de estudio.

Y, para finalizar; el último instrumento aplicado fue una escala de estimación (anexo c) preparada para el personal administrador, contador y programador de sistema opciones bueno, regular y deficiente; donde la intencionalidad es obtener la información necesaria referente al tópico en estudio, el instrumento consta de veinte (20) preguntas.

Validez y Fiabilidad del Instrumento

Para la revisión y corrección del instrumento así como determinar la validez y fiabilidad, se sustentó con base a Rusque (2007:134) que define la validez en función a “la capacidad de un procedimiento de tener como efecto una respuesta correcta” (p.134); es decir la validez en la investigación cualitativa se da mediante los resultados e interpretación correcta del instrumento. En cuanto, al criterio de fiabilidad se refiere a que los resultados de la investigación se definen por la perspectiva del procedimiento de medición que produjo la misma respuesta, el autor mencionado se refiere a la fiabilidad “al grado en que el resultado de la investigación es independiente de las circunstancias accidentales de la investigación”(p.134).

En este orden de ideas, Vargas (citado por García, 2010) menciona que “la fiabilidad se enfoca bajo las perspectiva cualitativa, es un proceso

empírico para verificar el grado de similitud entre el contexto de evaluador y el contexto del evaluado” (p. 47). Esto indica, que la fiabilidad depende de la descripción especificada de los resultados obtenidos para transferir juicios de valor sobre lo estudiado. En efecto, la fiabilidad y validez son cualidades esenciales que deben tener el proceso de recolección de datos, esto se dio porque los instrumentos reunieron los requisitos y tuvieron garantía de que los resultados obtenidos en el estudio son creíbles y verdaderos. En consecuencia, el proceso de triangulación como técnica de análisis de información recolectada por el gerente, presidenta, director, administrativo, contador, programador del sistema, trabajadores y vendedores.

En relación información lo señalado Pelekais (2010) explica que la triangulación como “técnica de análisis de información supone que la compilación de diversos datos y métodos, que aplicados a un evento, hecho o situación, problema en genera la comprensión e interpretación de éstos datos” (p.115). Por eso, esta fase se presenta la sistematización de la recolección de la información, donde se interpreta y describe detalladamente cada instrumento utilizado en los informantes, posteriormente se demuestra la triangulación de los datos donde se observa convergencia y divergencia en los mismos.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

La organización y presentación de datos se refiere a numerosos operaciones agrupadas en lo que se puede llamar tratamiento de los datos. Según Van Der Maren (citado por Rusque, 2007) señala “el tratamiento de datos está relativamente formalizado para trabajar con datos cualitativos. Se trata de resumir, condensar, estructurar y poner en evidencia las relaciones y estructuras establecidas” (p.161). Es decir, organizar la información emitida por los informantes para definir las conclusiones y tomar respectivamente las decisiones.

www.bdigital.ula.ve

Para realizar el proceso de análisis y codificación de datos la investigadora agrupó la información por subcategorías con el propósito de resumir, condensar, estructurar y poner en evidencia las relaciones y estructuras establecidas en el estudio. Según Miles y Huberman (citado por ob.cit:161) definen esta fase de organización de datos como “la estructuración de un conjunto de informaciones que permite sacar conclusiones y tomar decisiones”.

Esto significa, hacer un procedimiento muy importante para la redacción de los resultados finales. En consecuencia, se presenta el análisis descriptivo cualitativo de los instrumentos: guía de entrevista, lista de cotejo y escala de estimación según las categorías objeto de estudio. A continuación se presenta los resultados obtenidos de la entrevista aplicada al gerente, director y la presidenta de la empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A la

misma se describe de manera cualitativa respetando las respuestas tal como fueron dicha por los informantes antes mencionados.

Instrumento aplicado al Gerente, Director y Presidente de la Empresa Reyes&CIA; C.A

1. Según su criterio el salario que reciben los trabajadores cubren las necesidades básicas.

Gerente: Considero que para la situación actual del país en el área Político-Social no cubre lo suficiente.

Director: Nos apegamos y ejecutamos el pago del Salario como lo establece la Ley, es todo.

Presidente: El Salario es un Derecho irrenunciable como lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y ley en materia Laboral, pero que pueda cubrir el pago del salario para las necesidades básicas de los empleados, escapa de nuestras manos.

2. Cuales con los beneficios de remuneración salarial que reciben sus empleados.

Gerente: Nuestros empleados reciben bonos extra por desempeño y si cumplen las metas que se colocan mensual en cada uno en su área, así como también cursos de capacitación o actualización para el buen funcionamiento y desarrollo laboral y ayudas cuando el caso lo amerite.

Director: Los beneficios de remuneración salarial que reciben nuestros

empleados son los que no exigen la ley en materia Laboral como lo establece la LOTT.

Presidente: En cuanto a remuneración salarial tomamos en cuenta de manera sigilosa lo que estable la Ley en Materia Laboral así como también normativas, pero considerando situación actual país en cuanto Político-Social y económico extendemos acorde a nuestras posibilidades ayudas

3. Qué tipo de políticas emplea para mantener el salario emocional que beneficien a los empleados.

Gerente: Considero que el Salario Emocional no es política, es un incentivo que se le otorga al empleado para que este logre simpatizar y vincularse con nosotros como empresa.

Director: Se emplea lo que es necesario y este en nuestro alcance para que nuestro empleados tengan sentido de pertenencia con la empresa y también mejoren sus dinámicas.

Presidente: Estamos abiertos que nuestros empleados se sientan a gusto con los beneficios que le otorgamos en la empresa como también a cumplir las políticas que nos exige la Ley que ampara a los Trabajadores y Trabajadoras.

4. Considera usted que salario emocional busca mejorar la calidad de vida del empleado y fomenta una conciliación y seguridad laboral.

Gerente: Considero desde mi punto de vista, que el Salario Emocional va más allá de la retribución monetaria, va en poder desarrollar e incentivar a nuestros empleados para su desarrollo profesional y personal, generando

una seguridad no solo laboral también personal.

Director: El Salario emocional busca de reforzar las cualidades, aptitudes y virtudes del empleado dentro y fuera de su área laboral.

Presidente: Desde mi punto de vista, el salario emocional debe ser complemento siempre más allá del pago monetario que se le realiza al empleado, en vista que se busca como empresa que este opte un estado de pertenencia con el trabajo y se identifique para que tenga un mejor desarrollo y pueda postularse a futuro en otras áreas laborales, siempre y cuando se vea el interés del empleado en crecer.

5. Cuáles son las estrategias motivacionales que la empresa ejecuta para que el empleado tenga un desarrollo personal y profesional.

Gerente: En la actualidad la empresa busca en la medida de lo posible celebrar los cumpleaños de los empleados, hacer reconocimiento por su desempeño laboral, así como también buscar servicios de profesionales en el área de Coach para que los impulse, etc.

Director: Primeramente esa asignación de buscar estrategias motivacionales para los empleados se encuentra delegado por el Gerente, el cual consulta con nosotros la parte Directiva y Presidente para generar, esas actividades, pero si se busca mantener un ambiente armónico en la empresa.

Presidente: El Salario Emocional lo interpretamos nosotros como empresa que no es el pago monetario que recibe un empleado por su trabajo, mas allá de eso, tratamos de abordar en la medida de nuestros alcances buscar de que se cubran su necesidades así él también se sienta parte de la empresa y pueda desarrollarse en armonía.

6. Cuáles son los beneficios no pecuniarios que reciben los empleados.

Gerente: Un ambiente laboral armonioso, funcional y limpio, con un equipo de trabajo funcional y disciplinado. Apoyo grupal cuando el caso lo amerite, etc.

Director: Nuestro empleados aparte del reconocimiento laboral que se realiza finalizando el año, también ellos en el transcurso del año reciben entre una o dos veces incentivos de Coach no solo en el área laboral también personal.

Presidente: Nuestros empleados reciben buen trato aunque no todo es perfecto, gozan de un espacio laboral, funcional y armonioso para que se sientan a gusto para cumplir sus funciones para las cuales fueron contratados, buscamos que se identifiquen con la empresa ya que la empresa su nacimiento es Familiar.

7. Que medios comunicativos usted utiliza para saber si usted es asertivo o no el ambiente laboral de su empresa.

Gerente: Considero que 100% asertivos no somos, tenemos nuestra altas y bajas buscamos de alguna manera sobrellevar las dinámicas de trabajo y porque no decir que también manejar un ambiente armónico y funcional.

Director: Procuramos que nuestros espacios sean funcionales para cada empleado que integra la empresa, no aseguro una asertividad pero estamos consiente que si nuestros empleados se sienten bien, los resultado serán óptimos.

Presidente: Reuniones siempre a fin de mes, es decir; mesa redonda para que lo empleados expongan sus dudas o quejas, estamos abiertos a escuchar pero también nosotros a ser escuchados, no diría que somos totalmente asertivos, existen sus fallas en algunas ocasiones.

8. *Usted como líder, cuales oportunidades de oferta ofrece para el desarrollo y bienestar de sus empleados.*

Gerente: Como encargado de velar y dar dirección a los empleados, se busca de que ellos se sientan bien ya que eso incide en resultados óptimos para la empresa.

Director: Ofertamos las posibilidades de que puedan escalar posiciones u otras asignaciones dentro de la empresa, en caso de que ellos se encuentren capacitados para sobrellevar dicha responsabilidad.

www.bdigital.ula.ve

Presidente: Aquí todos (as) tienen oportunidades de postularse para cargos o asignaciones, siempre y cuando cumplan sus tareas de manera eficiente y eficaz, en caso de lo contrario en que llegasen a estancarse evaluamos otras áreas acordes su capacidad pero aun así, seguimos puliendo.

9. *Cuál es tu opinión con respecto al incremento de un buen salario emocional que cubra las necesidades básicas de los empleados y que estos puedan tener poder de adquisitivo de cualquier bien e inmueble.*

Gerente: En la medida de las posibilidades de que la empresa lo pueda cubrir se hará pero siempre y cuando el empleado sea un talento que se lo merezca y se lo haya ganado.

Director: En la medida de nuestra posibilidades y lo que podemos haceremos lo posible., pero lamentablemente la situación del país es poco lo que uno puede hacer con respecto al salario, considerando que es poco para el nivel de inflación que hay actualmente.

Presidente: La situación del país ha venido complicando el desarrollo del país, pero se trata de cumplir lo establecido por la ley, es claro que el salario no cubre las necesidades básicas de los empleados y por tal razón le cuesta adquirir bienes e inmueble que sean de gran penuria.

Como se puede observar en las respuestas emitidas por los tres informantes coinciden que los empleados reciben el pago del salario de acuerdo a lo establecido por la Ley, sin embargo manifestaron que utilizan estrategias motivacionales para lograr que se sientan bien los trabajadores en su desempeño laboral entre ellos, reconocimiento, incentivos de Coach pero solo al finalizar el año, con esto se puede decir, que carecen de estrategias motivacionales, porque a los empleados se le debe estimular constantemente para que cada día tengan un nivel de satisfacción alto, por otro lado pagan un salario fijo con la remuneraciones establecidas en la normativa.

En este sentido, la comunicación entre directivos y empleados es flexible, se observa que permite la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, lo que se evidencia que el gerente es buen líder porque motiva e inspira a sus trabajadores, además de fomentar el entusiasmo para la consecución de los objetivos del equipo y de la empresa, manteniendo al mismo tiempo un buen ambiente laboral.

Sin embargo, es importante destacar que los empleados aun cuando le dan pocas oportunidades de desarrollo, y por la situación país no han

logrado mantener que los trabajadores gocen de un bienestar psicológico, aun cuando poseen una cultura laboral, teniendo un rendimiento y una productividad medianamente. Asimismo, los informantes reconocen que existen debilidades que poco a poco pueden ser fortalecidas con los cambios que se implemente, pero para eso es necesario realizar nuevas políticas que estén direccionadas a mejorar el salario emocional.

Instrumentos aplicados a trabajadores y vendedores

Este instrumentos se les aplico a los trabajadores y vendedores de la empresa Reyes & CIA de Margarita; C.A, el análisis descriptivo se realiza de forma globalizada con base a las subcategorías en estudio.

Categoría: Salario

Subcategoría: Factores Higiénicos

Tabla 3 **Resultados de la subcategoría factores higiénicos, respuestas emitidas por los trabajadores y vendedores**

Ítems	SI	NO
1	13	15
2	10	18
3	13	15
4	20	8
5	10	18
6	8	20

En esta subcategoría reflejada en la tabla 3, se observa según las respuestas emitidas por los 16 trabajadores y 12 vendedores que la mayoría se ubicó negativamente; es decir, se observó que no se sienten motivado ni

estimulado con el pago económico que reciben de la empresa. La organización objeto de estudio no cuentan con políticas de salario emocional que permita que los trabajadores se desempeñe satisfactoriamente, pero busca la manera para que los empleados mantengan buenas relaciones. Sin embargo, manifestaron estar conforme con el ambiente y la seguridad laboral, mientras que las relaciones entre todos estuvo dividida, lo que indica que unos expresaron que son buenas mientras que otros la dieron como malas. Por otro lado, afirmaron que carecen de supervisión y orientación laboral, además, los ascensos en la empresa de acuerdo al mérito son ocasionalmente.

En esta perspectiva, se puede señalar que la empresa presenta algunas debilidades en cuanto a los factores higiénicos, entre ella la política de la organización y su organización, en la relaciones interpersonales; además, la falta de supervisión, ambiente medianamente adecuados, los ascensos son de vez en cuando, esto puede dar resultados de insatisfacción. Todo lo mencionado conlleva a que los trabajadores se sientan pocos inseguro dentro del trabajo. En consecuencia, las condiciones negativas pueden calificar como factores desmotivadores, ya que reducen la motivación del empleado.

Según la investigación de Herzberg argumenta “cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción”. Tomando en cuenta lo señalado por el autor, tiene concordancia con los resultados obtenidos en este indicador, puesto que no existe complacencia laboral por el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa entre otras.

Categoría: Salario
Subcategoría: Factores Motivacionales

Tabla 4
Resultados de la subcategoría factores motivacionales, respuestas emitidas por los trabajadores y vendedores

Nº	SI	NO
7	17	21
8	10	18
9	28	0
10	10	18

En esta subcategoría según los resultados que muestra a tabla 4, se observa según las respuestas emitidas por los 16 trabajadores y 12 vendedores, la mayoría se ubicaron negativamente pero unos de ellos se colocaron positivamente. Este resultado señala que los reconocimientos o incentivos no son suficientes para los empleados; es decir, la empresa carece de administración emocional que ayude a impulsar el alto desempeño, siendo esto un factor que no genera gran inversión para la organización. Por otro lado, la empresa es responsable y puntual con el pago a sus empleados tal como lo tipifica la LOTTT, por último medianamente los empleados se sienten satisfecho con su trabajo. En este sentido, Dolan, Martin y Soto (2004) señala:

Un personal motivado es un pilar fundamental en el que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Además de constituir una fuerza interna de gran importancia para que una organización alcance niveles elevados de competitividad, es parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales. Por otra parte, los

aspectos importantes de estas aportaciones carecen de una apropiada difusión. De ahí resulta que en la mayoría de las organizaciones no se sepa como motivar, ni que medios utilizar para motivar eficazmente al persona, a fin de hacer que este actué, y muestre un buen desempeño, mas por convicción que por obligación (p.37).

En consecuencia, la motivación en el trabajo depende de estímulos externos como el pago y los ascensos. Para fomentar un compromiso sostenido a largo plazo, las organizaciones deben inspirar a sus empleados una motivación que provenga de su fuero interno; además, conseguir que sus empleados estén automatizados y condiciones que tengan desafíos y satisfacción personal.

Categoría: Salario

Subcategoría: Tipo de Salario

Tabla 5

Resultados de subcategoría tipo de salario, respuestas emitidas por los trabajadores y vendedores

Ítems	SI	NO
11	28	0

En esta subcategoría según lo que muestra la tabla 5, se observa según las respuestas emitidas por los 16 trabajadores y 12 vendedores la totalidad se ubicó de manera positiva, es decir, la empresa cumple con el salario mixto establecido por LOTT, por lo que un trabajador recibe una cantidad fija cada mes que se puede variar teniendo en cuenta determinados factores; además de contar con bonificaciones extra por productividad.

Categoría: Desempeño Laboral
Subcategoría: Mecanismo

Tabla 6
Resultados de las respuestas emitidas por los trabajadores y vendedores

Nº	SI	NO
12	10	18
13	18	20
14	10	18
15	18	20
16	18	20
17	10	18
18	28	0
19	28	0
20	28	0

www.bdigital.ula.ve

Según lo señalado en la tabla 6, en esta subcategoría se observa según las respuestas emitidas por los 16 trabajadores y 12 vendedores que la mayoría se ubicaron en la opción negativa del ítems 12 hasta el 17, es decir; la comunicación entre los directivos y empleados es poca asertiva, en ocasiones los Directivos o/y Superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante sus críticas y nuevas ideas, la función de los líderes pocas veces buscan alternativas para el logro de un buen salario emocional, ni promueven en la empresa oportunidades de desarrollo de crecimiento personal y profesional, lo que conlleva a que los empleados se sientan pocos cómodos, agradao y con estabilidad emocional en el cargo que desempeña.

Sin embargo, en los ítem 18,19 y 20 respondieron positivamente, lo que indica que a pesar de las circunstancias antes mencionadas, los trabajadores

manifestaron que salen de su faena laboral satisfecho de lo que hacen, además la totalidad afirmó que el salario emocional influye en el rendimiento y la productividad laboral, asimismo consideran que deben mejorar el salario emocional de la empresa.

De allí, la importancia que la gestión de las empresas estén basadas en un conjunto de acciones de motivación, estímulos, incentivos, reconocimientos, reforzando con esto un óptimo rendimiento laboral. Igualmente la práctica de estrategias motivacionales, ambientes saludables de trabajo que propicien una armonía e integración del personal, contribuyendo decisivamente en el trabajo eficiente y en el logro de los resultados. Por lo que se puede decir, el enfoque que emplea la organización es medianamente abierto, pero no se ocupan de las tareas y estrategias para el desarrollo del recurso humano en el proceso de gestión de forma precisa, generando poca comunicación y liderazgo, las oportunidades de desarrollo son ocasionalmente, carecen de cultura laboral y bienestar psicológico, bajando el nivel de rendimiento y productividad.

En esta perspectiva, el desempeño de un trabajador va depender de los mecanismos que la empresa emplee para hacer que se sientan satisfecho laboralmente. Al respecto, Palaci (2005) plantea:

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (p.155).

En este sentido, la empresa debe buscar alternativas para tener contentos a los empleados, dependiendo de esto, actuaran positiva o negativamente, logrando o no las metas establecidas para y mejora del desempeño. Igualmente, Chiavenato (2004), argumenta: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p.359). Entonces, se puede decir, que el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

Instrumento aplicado a los Administrador, Contador y Operador de Sistema

En el caso de este instrumento de utilizo una escala de estimación, porque era más fácil para que los informantes respondieran según su criterio. En este sentido, solo ubicaría una x en la respuesta que considerada pertinente de acuerdo a la escala que presenta las siguientes opciones: Con mucha frecuencia (CMF), Con mediana frecuencia (CMF), Con poca frecuencia (CPF), nunca (N), por mejorar (PM).

Según las respuestas emitidas por el administrador, contador y operador de sistema, se observa que las opiniones estuvieron repartidas en varias alternativas, señalando que la empresa con poca frecuencia motiva o estimula a los empleados con el pago económico, pero uno de ellos expreso que este aspecto se puede mejorar. De igual manera, manifestaron que no aplican políticas de salario emocional que permita el buen desempeño de los empleados, mientras que un trabajador opino que esta situación es mejorable. Por otro lado, en cuanto a las relaciones laborales se dan con mediana frecuencia, asimismo, la organización acondiciona el lugar de

trabajo para que los trabajadores rindan y desarrollen su potencial, habilidades y destrezas fácilmente. En relación al trabajo laboral supervisado lo realizan con poca frecuencia, por lo que carecen de orientación para superar las debilidades presentadas, de igual manera, en ocasiones realizan ascenso respetando el estatus jerárquico para realizar el ascenso correspondiente.

Considerando las contestaciones de los informantes se puede decir, que existen factores higiénicos que están influyendo en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Reyes&CIAS de Margarita; es decir, carecen de buenos sueldos y beneficios, escasez de políticas que contribuyan a cubrir las necesidades de los trabajadores, las relaciones interpersonales se dan medianamente, esto indica que se debe mejorar en lo emocional, racional y cultural de la empresa, puesto que esta son parte esencial de la vida institucional, ello gestiona emociones positivas o negativas, clave para la generación de relaciones satisfactorias para mantener un ambiente de confianza y comunicación; en donde se destaquen tanto los elementos comunes como las diferencias para lograr que permitan mantener armonía en dicha relación.

Por otro lado, la supervisión en la organización es escasa, porque el supervisor debe ser eficaz al conseguir que los miembros de un equipo den lo mejor de sí mismos, se empleen al límite y queden satisfechos con lo que están realizando. Es decir, tiene que crear autoseguridad por medio del auto mejoramiento de sus subordinados, respetar los valores, deseos y sentimientos, estructurar relaciones solidarias y cooperativas, resolver conflictos y tomar decisiones mediante la participación y el aporte de los subordinados, entre otros. En cuanto al status es poco valorado; es decir, en ocasiones dan oportunidades a los empleados que sean jerarquizados según

su categoría empresarial, lo que conlleva a la desmotivación, y en muchos casos autoestima baja.

En relación a la subcategoría Factores Motivacionales, en relación al indicador logros y reconocimiento, la organización objeto en estudio lo hace con poca frecuencia, estas respuestas indican que la gestión empresarial en ocasiones refuerza la relación e integración de los empleados con la empresa y la empresa con sus trabajadores, creando inconformidad entre ellos, desvalorando aquellos comportamientos y acciones que están bien; de igual manera, manifestaron que con mediana frecuencia la organización permite que el personal tenga autonomía dentro de su desempeño laboral. Mientras que opinaron que con mucha frecuencia la empresa es responsable y puntual con el pago de nómina, pero aun cuando en el ítem anterior respondieron positivamente, con poca frecuencia se sienten satisfecho con su trabajo.

www.bdigital.ula.ve

En consecuencia, se observa que en esta categoría existen debilidades, hay falta de reconocimiento, es decir no se valora el trabajo, aun cuando los trabajadores reconocen que la organización es puntual a la hora del pago quincenal y mensual que le corresponde a cada empleado, asimismo, el nivel de satisfacción de los trabajadores es bajo por falta de motivación de la organización.

En efecto, la empresa cumple con el tipo salario mixto establecido por LOTT; además de las retribuciones vinculadas al puesto de trabajo, que son el pago a la seguridad social, compensaciones económicas consecuencia de la actividad laboral, pero que los empleados están inconforme en vista que no cubre ni siquiera las necesidades básicas, por tanto se sienten desmotivados para desempeñar a cabalidad sus funciones laborales, uno de ellos opino que el salario emocional se debe mejorar.

Continuando con la descripción de la categoría desempeño laboral, subcategoría mecanismo, se evidencia con las respuestas emitidas por los informantes que existen debilidades en la práctica del gerente gerencial para la promoción del salario emocional, puesto que el proceso de comunicación entre los directivos y empleados es poco asertiva, esto genera desinterés, escasa creatividad y escasa pertenencia laboral, asimismo, con poca frecuencia los gerentes inmediatos reaccionan de manera positiva ante sus críticas y nuevas ideas, también se observa que en ocasiones hay líderes que buscan alternativas para el logro de un buen salario emocional, con poca frecuencia hacen acciones que den oportunidades de desarrollo de crecimiento personal y profesional. Todo esto ha venido afectando el bienestar psicológico de los empleados, limitando el aprendizaje de una cultura y seguridad empresarial.

Por otro lado, los trabajadores manifestaron que eventualmente se sienten cómodo, agrado y con estabilidad emocional en el cargo, por lo que influye en la faena laboral saliendo insatisfecho, se puede decir, que salen cansado de su trabajo, además, afirman que con mucha frecuencia el salario emocional influye en el rendimiento y la productividad, por lo que es necesario buscar alternativas para mejorar la vida laboral de los trabajadores.

Proceso de Triangulación de la Información

Tabla 6
Resultados de la triangulación de los datos

Estratos/Categorías	SALARIO EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Gerente-Director- Presidente	El pago salarial es insuficiente. Emplean estrategias motivacionales. Realizan reconocimientos e incentivos Comunicación flexible y participativa	Pocas oportunidades de desarrollo Medianamente hay rendimiento y productividad Plantean realizar política que direccionen un mejor salario emocional.

Trabajadores- Vendedores	<p>Buen ambiente laboral Desmotivación por pago salarial. No cuentan con políticas de salario emocional. Las relaciones son regulares. Buen ambiente y seguridad laboral. Carecen de orientación. Ocasionalmente realizan ascensos y reconocimientos e incentivos. Son puntuales en pago salarial como lo establece la norma. Siente medianamente satisfacción laboral.</p>	<p>Comunicación poco asertiva. Los líderes buscan alternativas para el logro de un buen salario emocional. Escasez de oportunidad de desarrollo personal y profesional. Mejorar las políticas de salario emocional. Falta de liderazgo y motivación. Poco rendimiento y productividad. Carecen de cultura y bienestar psicológico laboral.</p>
Administrador- Contador-Operador de sistema	<p>Poco estimulan y motivan con el pago salarial. No se aplican políticas sobre el salario emocional. Cumplen el pago según lo establecido en la Ley. Relaciones laborales se dan medianamente asertivas. Ambiente laboral en buenas condiciones. Carecen de orientación y estatus jerárquico. Desmotivación y autoestima baja. Poca autonomía y participación de líderes y empleados. Aplican salario mixto. El nivel de satisfacción de los empleados es poco.</p>	<p>Poca promoción del salario emocional. Comunicación sin asertividad. Desinterés y escasa creatividad. Poca pertenencia laboral Algunas veces ls gerentes reaccionan de manera positiva ante críticas y nuevas ideas. En ocasiones los líderes buscan soluciones. Poco bienestar psicológico. Poca preparación en cultura y gerencia empresarial. Ambiguo conocimiento de seguridad empresarial. Eventualmente los empleados se sienten cómodo y agrado con estabilidad emocional. El salario emocional incide en rendimiento y productividad.</p>

En conclusión, se puede decir que la empresa Reyes&CIAS, presenta debilidades en los factores higiénicos y motivacionales, mostrando con los resultados emitidos por los informantes que influyen en el desempeño laboral. Aunado a esto se identificó que el tipo de salario que utiliza la organización para motivar el desempeño laboral es mixto, es decir, pago fijo más beneficios y bonos como lo establece la LOTT. De igual forma se evidenció que el gerente general poco emplea mecanismos para la promoción del salario emocional, puesto que existe deficiencia en la aplicabilidad de los canales comunicativos, aceptación de participación de los empleados conjuntamente con la parte directiva, las debilidades de liderazgo es la falta resiliencia, la motivación es existente o poco clara.

Por tanto, la mejora es lenta, observando que es necesario desarrollar una nueva política basada en el salario emocional, donde cree nuevas oportunidades de desarrollo personal y profesional, esto conlleva superar las debilidades presentes en cuanto a sueldo y beneficios, supervisión, status, logros y reconocimientos, bienestar psicológico, adquisición de una cultura y seguridad laboral contribuyendo al beneficio institucional por el logro de un alto rendimiento y productividad en las funciones laborales. Determinando con todo lo señalado que existe una relación estrecha entre el salario emocional y el rendimiento en el desempeño laboral de los empleados.

Sin embargo, para Chiavenato (2007), “el rendimiento y el desempeño de los colaboradores de una empresa guardan relación directa con la motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento por el trabajo hecho y que permita aportar hacia la consecución de las metas empresariales” (p.). Por ello, la empresa, debe garantizar estabilidad emocional y adecuadas condiciones de trabajo, donde los empleados puedan ser medidos de acuerdo a su rendimiento y desempeño laboral sabiendo cuándo es necesario generar correctivos adecuados.

En consecuencia, se puede decir que existen otros factores internos como externos que inciden en el desempeño laboral de los empleados, entre ellos el estrés, el clima organizacional hostil, pierden tranquilidad, motivación, sentido de pertenencia y satisfacción laboral, disminuyendo el rendimiento y la creatividad como la pérdida de atención en lo que hacen. Cabe destacar, que según los registros de la Organización Mundial de la Salud, para el año 2020 las enfermedades mentales y neurológicas serán la causa del 15% de los años de vida perdidos por discapacidad y entre dichas enfermedades están el cansancio crónico, la depresión, el estrés y trastornos de pánico". Esta cita, señala el efecto que genera los factores mencionados anteriormente en determinado momento, por lo que debe existir un equilibrio entre el salario nominal y el salario emocional, en vista que ambos están relacionados directamente en el comportamiento de los trabajadores, y llevara a un mejor desempeño que forje una mayor rentabilidad, productividad y rendimiento laboral.

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después de finalizar todo el proceso de investigación se puede concluir que el salario es cada vez relevante dentro del alcance de la compensación, más en los actuales escenarios como es el caso de Venezuela, que presenta una crisis económica desde hace tiempo y que ha afectado significativamente a los empleados, por lo que a traído consecuencia a nivel psicológico, falta de seguridad laboral, carece de reconocimientos e incentivos, las relaciones y la comunicación son pocas asertivas, escasa supervisión y por ende no hay orientación para superar las debilidades presente en la organización, falta de liderazgo, toma de decisiones y de oportunidades de desarrollo para la capacitación y crecimiento personal y profesional, por otro lado, en ocasiones valoran el trabajo limitando el ascenso, todo esto conlleva a que los empleados tenga un nivel de insatisfacción laboral, poca cultura organizacional, bajo rendimiento y productividad, trayendo como consecuencia, stress, cansancio, desmotivación, ambiente hostil e inestabilidad emocional por no aplicar políticas emocionales que mejoren el desempeño de los trabajadores.

Considerando los resultados emitidos por los informantes, se puede decir que los factores higiénicos y emocionales están influyendo en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Reyes&CIAS de Margarita, por otro lado dicha organización utiliza el salario mixto según lo establecido por LOTT, asimismo presenta debilidades en emplear mecanismos para la

promoción del salario emocional, esto conllevó a determinar que hay una relación directa entre el salario emocional y el rendimiento en el desempeño de las funciones de cada trabajador, por lo que afecta psicológicamente la estabilidad emocional del empleado.

Por lo tanto, la gerencia deben prestar mucha atención a lo que representa el salario real y el rol del salario emocional que satisfaga las necesidades básicas a nivel personal, familiar y profesional. De igual manera, planificar estrategias motivacionales que brinde beneficios y aportes significativos para lograr cambios de actitudes y aptitudes en los trabajadores transformándonos en seres resilientes papara garantizar la permanencia en la empresa.

Por tal razón, es fundamental que la organización objeto de estudio debe dar oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, el desarrollo personal y profesional que ayude a fidelizarlo, en vista que el trabajador debe aprender constantemente en proceso de ampliar sus conocimientos y mejorar sus habilidades, si contribuye en esto, el empleado se sentirá feliz y además será más productivo.

En este sentido, la empresa debe mejorar el salario emocional para que tenga un impacto en los empleados, generando una política que logre visualizar al colaborador y la empresa, donde la estrategia de gestión del talento humano, articulada al salario emocional, se geste desde las necesidades personales y profesionales del empleado, permitiendo encontrar propuestas de satisfacción incluyentes, y demostrando un equilibrio entre organización y colaborador, en la búsqueda de mejorar la productividad de la empresa, y por ende un clima organizacional agradable.

Promover canales de comunicación, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación.

Recomendaciones

Las estrategias para el Salario Emocional deben ir de la mano con la actualidad que se vaya presentado en materia laboral así como a su vez agregar este dentro de la ley y normativa para así proteger los Derechos y Deberes que tenga el trabajador y también su empleador. Muy pocas son las empresas en la actualidad que implementan estrategias del Salario Emocional como factor de eficiencia y competitividad empresarial, es por ello que se invita a que los Gerentes de Recursos Humanos y equipo de trabajo de las Organizaciones del país que lideren en los próximos 10 años una empleabilidad responsable, social y comprometida con el desarrollo humano.

Determinar alternativas y estrategias para retener el Talento Humano, y así identificar las oportunidades en tiempo de crisis y cambios. Asimismo, las necesidades de planes de beneficios en las empresas.

Diseñar políticas que mejoren el sueldo real y el salario emocional mediante un programa de beneficios acorde al factor gerencial, que contribuya a tener buenas relaciones interpersonales, seguridad laboral, una comunicación asertiva empleando los canales comunicativos de acuerdo a la circunstancias, despertando el interés, la pertinencia, creatividad, el autoestima y por ende un buen clima organizacional.

Formar líderes que rescaten modelos emprendedores que propongan cambios sociales, nuevas estructuras y nuevas metodologías de organización humano-laboral, buscando el mejoramiento de salud física, psicológica, espiritual y social de los empleados, con el fin de fortalecer la capacidad de aprendizaje y de renovación constante.

El gerente empresarial debe emplear el Coaching para mantener el entusiasmo de los empleados por su trabajo y que gocen de un alto nivel de satisfacción laboral. El gestor debe tener competencias para enseñar y motivar, permitiendo una interacción dinámica de intercambios para alcanzar los objetivos tanto institucionales como laborales.

Implementar acciones para establecer el salario emocional en la empresa (convenios institucionales, guardería en mismo lugar de trabajo para los hijos de los trabajadores, días libre para los empleados por su cumpleaños o el de familiares, beneficios sociales: seguros, planes de jubilación, ayudas a la educación de los hijos, espacios de entretenimiento en la organización, convivencia de integración (familiares y empleados).

www.bdigital.ula.ve

REFERENCIAS

- Abad, R (2008). Como evitar la fuga de los mejores empleados. Recuperado el 24 de Febrero del (2010) desde <http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/rrhh/fuga-empleados.aspx>
- Albert, M (2008). Investigación Educativa. (1º ed.). Caracas, Venezuela: Ed. McGraw-Hill.
- Anderson, M (2010) Liderazgo Directivo: Claves para una mejor escuela. Stephen Anderson "University of Toronto Canadá" (2 ed.). Canadá.
- Aparicio, P (2017). Salario Emocional: Trabaja Inteligentemente. Caracas, Venezuela.
- Arias, F (2012). El proyecto de Investigación (5º ed.).Caracas: Episteme.
- Baldoni, J (2011). Sé un líder modelo. E.E.U.U: Ed. Grupo Nelson.
- Balza, M (2008). Desempeño Laboral. (2º. ed.). México: Ed. Limusa.
- Carrera y Vásquez (2007): Metodología de la Investigación. Bogotá, Bogota: Ed. McGraw Hill.
- Carrera, L, Vásquez, M, (2007). Técnicas en el trabajo de investigación. (2007). Caracas. Venezuela: Ed. Panapo.
- Carrión (2008). Marketing del Talento Humano. (1 ED.).España.
- Chiavenato, I (2004). Gestión del Talento Humano. Bogotá, Colombia: Ed. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. (5º ED.). Santa Fe de Bogotá: Ed. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Colombia, Colombia: Ed. Mc Graw Hill.
- Chungandi, J (2014). Nivel Salarial y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital Cuñumbuqui. Trujillo. Perú.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

- Daft, R (2015). Teoría y Diseño Organizacional. (10° ed.). México: Ed. Cengage Learning.
- Destefano, A (2008). Ventajas del Salario Emocional. Barcelona. Ed. Gedisa.
- Dolan, S; Marin, I y Soto E (2004). Los 10 Mandamientos para la Dirección de Personas. (2° ed.). España: Ed. Gestión 2000.
- Fernández, I (2002). Tendencias de compensaciones en el mercado Chileno, extraído el 23 de Noviembre del (2008) de <http://www.ignaciofernande.clmodulus.php?name=charlas&op=vicuarticle&artid=19>.
- García, B. (2010) Manual de Investigación para las Ciencias Sociales. Un enfoque de enseñanza basado en proyectos. Ed. El Manual Moderno. Coyoacán, México.
- Hube, L (s/f). Fundamentos de Liderazgo y Gestión de Recursos Humanos. Ed. Visión Holística.
- Hurtado y Toro (2017). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios. Ed. Episteme Asociados.
- Ley Organiza del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (2012) Decreto Presidencial N° 8.938 publicado en la gaceta oficial extraordinaria N° 6.076 de fecha 07 de mayo 2012.
- López, A (2012). Estrategias de configuración conductual pre niveles de excelencia en la operatividad motivacional de rol administrativo. Universidad Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- Lugo, M (2013). La Residencia, motivación al trabajo y rendimiento laboral. Del Personal Directivo. Perú.
- Marin, L (2010). La realidad social: transformaciones recientes en España. (1° ed.). España: Ed. EUNSA.
- Martínez, M (s/f). El Salario Emocional en el proceso de Organización. México.
- Mir, B (2014). Salario Emocional y Satisfacción Laboral. Universidad Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- Mora, C (2007). Rendimiento, Desempeño, Alcance, Venezuela, consultado el 30 de Junio del (2011) en red, disponible en

<http://www.gestiopolis.com/canales&/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeño-laboral-en-la-organizacion.htm>.

Moreno, M (2010). Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa II (3º reimpresión). México, D.F: Ed. Progreso.

Palaci, J (2005). Valor del desempeño laboral y su eficiencia organizacional. México. Ed. Trillas.

Palomo, M (2008). Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo, (5º ed.). Madrid- España.

Pasamar, N y Valle, M (2011). Equilibrio Personal y Profesional en el Ambiente de Trabajo. México: Ed. Interamericana.

Pelekais, C. (2010). El ABC de la Investigación. (3º ed.). Maracaibo, Venezuela: Ed. Astro Data .S.A.

Piñero, M y Rivera, M (2013). Investigación Cualitativa. Orientaciones Procedimientos. (1º reimpresión). Barquisimeto, Venezuela: Ed. Litocolor.

Puyal, M (2009). El Salario y su incidencia en el Rendimiento Laboral. Madrid: Ed. Rialp.

Rocco, María (2009). Satisfacción laboral y Salario Emocional: Una aproximación Teórica (Tesis de Pregrado) Santiago: Universidad de Chile. Pp16-43 <http://www.tesis.urchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco>

Rodríguez, V (1993). Salarios y beneficios del trabajo. Santo Domingo, República Dominicana: Ed. Paidós Iberca.

Rusque, A. (2007). De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa. (1ª.ed). Ed. Melvin C.A Venezuela.

Saló, N (2005). Aprender a comunicarse en las organizaciones. Barcelona: Ed. Paidós Iberca.

Tamayo, M y Tamayo (2002). El proceso de la Investigación Científica. (4º. ed.). México: Ed. Limusa.

Temple (2002) Temple, I (2007). El salario Emocional. <http://blogs.elcomercio.pe/empresariodetempleo/2007/10/el-salario-emocional.html>.

Terán, L (2017). Salario Emocional y su Relación con el Rendimiento Laboral. Universidad San Pablo. Perú.

Torres, P (2010). Motivación Emocional Organizacional. (2º ed.). México: Ed. Trillas.

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

ANEXO A

INSTRUMENTO APLICADO AL GERENTE, DIRECTOR Y PRESIDENTE

1. Según su criterio el salario que reciben los trabajadores cubren las necesidades básicas.
2. Cuales con los beneficios de remuneración salarial que reciben sus empleados.
3. Qué tipo de políticas emplea para mantener el salario emocional que beneficien a los empleados.
4. Considera usted que salario emocional busca mejorar la calidad de vida del empleado y fomenta una conciliación y seguridad laboral.
5. Cuáles son las estrategias motivacionales que la empresa ejecuta para que el empleado tenga un desarrollo personal y profesional.
6. Cuáles son los beneficios no pecuniarios que reciben los empleados.
7. Que medios comunicativos usted utiliza para saber si usted es asertivo o no el ambiente laboral de su empresa
8. Usted como líder, cuales oportunidades de oferta ofrece para el desarrollo y bienestar de sus empleados
9. Cuál es tu opinión con respecto al incremento de un buen salario emocional que cubra las necesidades básicas de los empleados y que estos puedan tener poder de adquisitivo de cualquier bien e inmueble

ANEXO B

INSTRUMENTO APLICADO A LOS TRABAJADORES Y VENDEDORES

Nº	Ítems	SI	NO
1	Se siente motivado o estimulado por el pago económico que recibe de la empresa,		
2	Cuenta la empresa con políticas de salario emocional que permita el buen desempeño de los empleados.		
3	Se me exhorta a mantener buenas relaciones para el buen desenvolvimiento laboral.		
4	Estoy conforme con la Limpieza, higiene y Salubridad en mi lugar de Trabajo		
5	Mi trabajo laboral es supervisado y al mismo tiempo orientan para superar las debilidades presentadas.		
6	Realizan ascenso en la empresa de acuerdo al mérito.		
7	En la empresa hacen reconocimiento e incentivos de acuerdo al desempeño laboral.		
8	Goza de autonomía dentro de su desempeño laboral.		
9	La empresa es responsable y puntual al pago de nómina.		
10	Estas satisfecho en su trabajo.		
11	Cumple la empresa con el salario mixto establecido por LOTT.		
12	La comunicación entre los directivos y empleados es asertiva.		
13	Los Directivos o/y Superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante sus críticas y nuevas ideas		
14	Hay líderes que buscan alternativas para el logro de un buen salario emocional.		
15	Promueven en la empresa oportunidades de desarrollo de crecimiento personal y profesional.		
16	Te siente cómodo, agrado y con estabilidad emocional en el cargo que desempeña.		
17	Sale usted de su faena laboral satisfecho de lo que ha hecho		
18	Considera usted que es necesario que en la empresa se realicen talleres para fortalecer la cultura laboral.		
19	Cree usted que el salario emocional influye en el rendimiento y la productividad laboral.		
20	Cree usted que deben mejorar el salario emocional de la empresa		

ANEXO B

INSTRUMENTO APLICADO A LOS ADMINISTRADOR, CONTADOR Y OPERADOR DE SISTEMA

Nº	Ítems	CMF	CMF	CPF	N	PM
1	La empresa motiva o estimulada con el pago económico.					
2	En la empresa aplican políticas de salario emocional que permita el buen desempeño de los empleados.					
3	Las relaciones laborales permiten alcanzar los objetivos necesarios para el desarrollo de la empresa.					
4	El ambiente laboral acondiciona el lugar de trabajo para que los trabajadores rindan y desarrollen su potencial, habilidades y destrezas fácilmente.					
5	El trabajo laboral es supervisado y al mismo tiempo es orientado para superar las debilidades presentadas.					
6	Toman en cuenta en la empresa el status jerárquico.					
7	En la empresa hacen reconocimiento e incentivos de acuerdo al desempeño laboral.					
8	En la organización permiten que el personal tenga autonomía dentro de su desempeño laboral.					
9	La empresa es responsable y puntual al pago de nómina.					
10	Estas satisfecho en su trabajo.					
11	Cumple la empresa con el salario mixto establecido por LOTT.					
12	La comunicación entre los directivos y empleados es asertiva.					
13	Los Directivos o/y Superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante sus críticas y nuevas ideas					
14	Hay líderes que buscan alternativas para el logro de un buen salario emocional.					
15	Promueven en la empresa oportunidades de desarrollo de crecimiento personal y profesional.					
16	Te sientes cómodo, agrado y con estabilidad emocional en el cargo que desempeña.					
17	Sale usted de su faena laboral satisfecho de lo que ha hecho					
18	Considera usted que es necesario que en la empresa se realicen talleres para fortalecer la cultura laboral.					
19	Cree usted que el salario emocional influye en el rendimiento y la productividad laboral.					
20	Cree usted que deben mejorar el salario emocional de la empresa					

www.bdigital.ula.ve