



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

RVOE: PSU-64/2007 VIGENCIA: A PARTIR DEL 06 DE NOVIEMBRE 2009

TESIS

"LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN LAS
EMPRESAS"

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PRESENTADO POR:

ABDELENI CHUN ORTIZ
ARACELY MATIAS DIAZ
RUDY DAVID PEREZ GONZALEZ

ASESOR DE TESIS:
MTRO. MIKE ANDERSON HERNANDEZ ORDOÑEZ

COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIAPAS; JULIO 2022

LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN LAS EMPRESAS

ÍNDICE

CAPITULO 1: FACTORES QUE FAVORECEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL EN MÉXICO

1.1: La retribución económica

1.2: El reconocimiento de logro dentro de la empresa

1.3: Medición y evaluación del clima laboral

1.4: Reconocimiento social

CAPITULO 2: SALARIO EMOCIONAL EN CHIAPAS

2.1: Beneficios del salario emocional

2.2: Beneficios de un espacio de trabajo

2.3: El salario en la crisis del covid 2019

2.4: Tipos de salario emocional más valorado

CAPITULO 3: LA ASERTIVIDAD Y EL SALARIO EMOCIONAL COMO ELEMENTOS IMPORTANTES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS DE FRONTERA EN COMALAPA CHIAPAS.

3.1: La asertividad

3.1.2: Comunicación asertiva

3.1.3: La asertividad como elemento motivador

3.1.4: Beneficios y ventajas de la asertividad de las empresas

3.1.5: Claves para potenciar la asertividad en las empresas

DEDICATORIA A MIS PADRES

El amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaban mis padres por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único y se refleja en la vida de un hijo.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio, agotadoras noches en las que su compañía y la llegada de sus cafés era para mí como agua en el desierto; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Gracias a Dios por la vida de mis padres, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que sé que más me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida, gracias a Dios por permitirme amar a mis padres, gracias a mis padres por permitirme conocer de Dios y de su infinito amor.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis

A MIS COMPAÑEROS

La vida es hermosa, y una de las principales características de esta hermosura es que la podemos compartir y disfrutar con quienes amamos, podemos ayudar y guiar a muchas personas si ellas lo permiten, pero también podemos ser ayudados y guiados durante nuestra vida; por esto mismo, mediante estos agradecimientos de tesis, quiero exaltar la labor de todos mis amigos, todos aquellos que estuvieron presentes durante toda o la mayor parte de la realización y el desarrollo de esta tesis, gracias a aquellos que con respeto y decencia realizaron aportes a esta, gracias a todos.

El desarrollo de esta tesis no lo puedo catalogar como algo fácil, pero lo que sí puedo hacer, es afirmar que durante todo este tiempo pude disfrutar de cada momento, que cada investigación, proceso, y proyectos que se realizaron dentro de esta, lo disfruté mucho, y no fue porque simplemente me dispuse a que así fuera, fue porque mis amigos siempre estuvieron ahí, fue porque la vida misma me demostró que de las cosas y actos que yo realice, serán los mismos que harán conmigo

INTRODUCCION

La motivación laboral es la fuerza que impulsa al trabajador a realizar determinadas acciones o comportamientos para la consecución de los objetivos de la empresa. La retribución económica por sí sola no es suficiente fuente de motivación laboral, el trabajador espera recibir además un salario emocional, que podemos definir como toda retribución que recibe el trabajador distinto del dinero. El reconocimiento por parte de los superiores y compañeros, el fomento del sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador, son principales fuentes de motivación. Las empresas deben invertir en estos factores, que implican bajos costes y aumento de la motivación del trabajador. Un empleado motivado para que busque la consecución de sus objetivos para conseguir sus expectativas, y a su vez esos objetivos serán los de la empresa, aumentando la productividad de la misma.

Si bien motivación laboral hoy en día es de mucha importancia para el empleado ya que es la base fundamental para que cada empleado se supere y se sienta motivado y seguro en su puesto, ya que de esta manera realizara con mayor eficiencia y eficacia su trabajo y le permitirá tener un mejor rendimiento para conseguir un logro en sus objetivos tanto personales como los de la empresa. Si bien cada persona tiene distintas motivaciones y dependerá de ella el grado de motivación que tiene para conseguir lo que desea.

Frontera Comalapa Chiapas es una ciudad que cuenta con pequeñas microempresas, regularmente se sufre de desmotivación laboral esto se debe a que varias microempresas no tienen claro o no tienen un reglamento establecido donde especifique como tratar a sus empleados y a sus clientes y esto puede ser porque no tienen una buena comunicación o un planteamiento sobre la estructura de la microempresa. Cada empleado merece ser tratado con respeto y no se tiene porque abusar de su capacidad de trabajo,

desafortunadamente en las microempresas de frontera de Comalapa Chiapas existe mucha explotación hacia los empleados, la cual hace que los empleados no puedan dar lo mejor de ellos, incluso afecta la salud mental de cada individuo porque se sienten presionados a ejecutar ciertas acciones.

Debido a esto los empleados no pueden terminar su periodo de trabajo porque se sienten presionados ante el trato de la alta gerencia porque no manejan un horario fijo, en la mayoría de las pequeñas empresas trabajan mujeres y aportan un gran rendimiento, pero los gerentes abusan de su capacidad y no respetan el horario de salida siendo así que cada empleado ya sea hombre o mujer es expuesto a peligros que se pueden presentar durante el traslado a su domicilio. Es por eso que deben de ser gratificados con algunos incentivos o reconocimientos por su labor o buen desempeño que tuvieron durante la jornada laboral. La motivación ayuda a que el empleado pueda socializarse perfectamente con las demás personas ya sea dentro y fuera de su trabajo, el empleado al estar motivado puede transmitir energía de manera positiva al cliente ya que demostrara carisma y amabilidad y tendrá un acceso de poder ganar clientes y aumentar su capital como también expandiendo sus sucursales hacia otros lugares.

Dado a la importancia que tiene la motivación en los individuos, la presente investigación se enfoca en conocer qué es lo que motiva al talento humano y cómo puede llegar a influir este factor en el desempeño organizacional. Se considera que mediante la implementación de un plan motivacional que beneficie al personal, haciéndolos sentir cómodos y satisfechos en su lugar de trabajo, en consecuencia ellos brindarán un mejor desempeño y de esta manera, se obtendrá una mejora en la productividad de las empresas.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El papel del recurso humano en la organización empresarial se ha transformado a lo largo del tiempo. “En un inicio se hablaba de mano de obra, posteriormente se introdujo el concepto de recursos humanos, que consideraba al individuo como un recurso más a gestionar en la empresa” (García, 2008, p. 20-21). Actualmente, se toman en cuenta aspectos como las personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad, dando prioridad al factor humano, incluyendo sus ideas, sus opiniones y lo que puedan aportar para el mejoramiento del trabajo, hecho que en general ha favorecido el desarrollo de las empresas incrementando su productividad y expansión a nivel mundial.

Hoy en día, los trabajadores se centran mucho en sus emociones, si se sienten cómodos, seguros, pero sobre todo, valorados por la empresa, de eso dependerá su estadía o abandono de su trabajo. (Hagemann, 2002). En este sentido, se parte de que el principal elemento en toda organización es el capital humano, sin él la empresa no tendría productividad, no generaría recursos, o simplemente no existiría. Es decir, que para conseguir una productividad y una calidad máxima de trabajo, se requiere de una organización óptima, con competencias adecuadas, pero sin dejar a un lado la motivación a los empleados.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). El EDN 2021 (Estudio sobre la Demografía de los Negocios) registró las siguientes proporciones de mortalidad de establecimientos: servicios privados no financieros con 38.16%, seguido del comercio con 29.88% y manufacturas con 25.69 por ciento. El sector comercio mantuvo la mayor proporción de establecimientos nacientes con 13.75% en 2020 y 27.13% en 2021.

Las PYMES que sobreviven lo hacen con pocas posibilidades de éxito, las caracteriza la incertidumbre al no existir precedentes o experiencia previa en la gestión de empresas, así como la falta de recursos de todo tipo.

Frente a este panorama, cabe mencionar, que entre las múltiples razones por las que puede fracasar una empresa se encuentran la rotación de personal a diversas empresas, la ausencia de identidad, de integración, de pertenencia, la carencia de compromiso del personal hacia el corporativo, una mala administración, entre otras. Lo cual trae como consecuencia la fuga de recursos tanto económicos como humanos, problema que se puede resarcir implementando un plan motivacional que favorezca tanto a la organización, como a los empleados.

La motivación es abordada por la psicología y por el comportamiento organizacional, los hallazgos en ambos campos contribuyen al desarrollo y al entendimiento del capital humano en las empresas, así como el comportamiento de los individuos. Se han desarrollado teorías motivacionales con múltiples enfoques, cada una pretende explicar la razón por la cual los seres Humanos realizan determinada actividad, ¿qué los impulsa?, ¿por qué hacen las cosas? En este sentido, la motivación laboral representa un factor importante para las empresas, ya que éste logra aumentar de manera significativa el nivel de entusiasmo del trabajador al realizar sus tareas, generando compromiso, estableciendo vínculos y lazos de unión con éstas.

Las pequeñas empresas de la ciudad de Frontera Comalapa, están en el proceso de adaptación a los cambios que exige el mundo actual, para ello es necesario adecuarse de la mejor manera para poder permanecer en funcionamiento y competir con otras.

La carencia de un mecanismo que integre aspectos que influyan en el desempeño del personal que labora en éstas empresas provoca que su rendimiento no sea siempre el adecuado, ya sea porque se sienten estancados o sienten que existe una monotonía al realizar sus labores, lo que conlleva a que sus resultados no sean los esperados, evitando que la empresa alcance sus objetivos y sobreviva a la competencia.

Bajo este panorama, surge la interrogante; ¿Cuál es la importancia de la motivación como factor para mejorar el desempeño laboral en las pequeñas empresas de la ciudad de Frontera Comalapa y qué estrategias motivacionales se pueden implementar para evitar la fuga de capital económico y humano?. Buscando que las empresas de la ciudad de Comalapa confirmen que un personal motivado es un recurso que ofrecerá al máximo su esfuerzo, lo que contribuirá al aumento de la productividad organizacional, se plantea el diseño de un Plan Estratégico Motivacional.

FORMULACION DEL PROBLEMA

1. ¿Fomentan las empresas la motivación en los trabajadores?
2. ¿Tienen los trabajadores oportunidades de crecimiento laboral?
3. ¿Establecen un tiempo de descanso en la jornada laboral como incentivo positivo?
4. ¿Identifica la sociedad los beneficios de las empresas mediante mi actitud al atenderlos?
5. ¿Promueven los gerentes un ambiente laboral adecuado que impulse al trabajador dar lo mejor su trabajo?

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño de los trabajadores de las pequeñas empresas mediante el análisis de la motivación como detonante para el mejor servicio al público.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.- Dar A Conocer Información Que Pueda Fomentar en las empresas la motivación como herramienta de mejor servicio.

2.- DEMOSTRAR COMO Incentivar el crecimiento laboral para los trabajadores de las diferentes empresas.

5.- DARA A CONOCER COMO SE PUEDE Promover un ambiente laboral desde la gerencia que impulse a dar lo mejor del trabajador.

JUSTIFICACION

“Una de las prioridades fundamentales para las organizaciones de hoy en día es poder retener y mantener con ellos a sus empleados” (Abad, 2008)¹. Debido a que dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo, de transformaciones aceleradas y dinámicas, las organizaciones deben hacerse más adaptables, elásticas, ágiles y enfocadas a su personal ya que éstos son los encargados de que la empresa funcione y sobreviva ante el mercado.²

Actualmente la mayor parte de las empresas se presentan de una forma dominante sobre los trabajadores en la que el único incentivo que existe es el recurso económico. Sin embargo, también existen un pequeño número de empresas que ha creado mejores herramientas para motivar a sus empleados y que estos puedan tener un mayor rendimiento de eficacia, eficiencia y gratitud hacia su fuente de empleo. Algunas de estas empresas son: Google,³

Como podemos observar, estas empresas son en sus totalidades internacionales, mismas que han servido de ejemplo para demostrar que los trabajadores pueden rendir mayormente si se les motiva con herramientas que no solo tienen que ver con el estímulo monetario. Tal y como podemos observar que lo hace Google. Según una investigación de la consultora de liderazgo Firm Bain & Company, **“Google es un 40% más productiva que una empresa promedio”**. No se trata de una cuestión de reclutamiento, ni se debe a que esta compañía centre su búsqueda de candidatos en **empleados de alto rendimiento**. De hecho, tiene en plantilla un 16% de perfiles

¹ Ana Ruth Rivas Gen. (2018). LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO UN DETONANTE PARA EL MEJOR DESEMPEÑO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PUEBLA. Extraído el 28 de mayo de 2022, de Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla Sitio web: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/925?locale-attribute=en>

² Ibídem

³ Bizneo Blog. (2022). Cómo motivar a los empleados de forma creativa. Extraído el 10 de mayo de 2022, de Bizneo Blog Sitio web: <https://www.bizneo.com/blog/como-motivar-a-los-empleados/>

destacados, tan solo un 1% por encima del resto de empresas estudiadas (FastCompany). Pero, entonces, ¿cuál es su secreto? **Facilitar la conciliación.** Todos tenemos tareas pendientes y pensar en ellas puede restar productividad. Aun así, a veces es difícil desconectar cuando el tiempo al volver a casa es limitado y sabemos que habrá mucho por hacer. **Google lo resuelve poniendo a disposición de la plantilla un servicio de lavado de coche y cambio de aceite, taller de reparación de bicicletas, servicio de limpieza en seco, gimnasio, terapia de masajes y también servicio de estilista. Ayudar a los empleados a cumplir sus sueños de aumentar la familia.** Además de las 18 semanas de baja de maternidad con retribución íntegra, y de los tres primeros meses desde el nacimiento el bebé de pago de 500 dólares extra al padre y a la madre para que puedan encargar comida a domicilio, **Google ofrece apoyo financiero para la adopción. Cubrir sus necesidades básicas al estilo premium.** Comida y cena están disponibles de forma gratuita. Pero no se trata de una oferta gastronómica cualquiera, sino que siempre hay opciones saludables preparadas por chefs gourmet.

1. **Garantizar la transparencia.** Al inicio de cada trimestre, el Presidente Ejecutivo de Google comparte con todos los empleados la misma información que compartió con su Junta Directiva en su reunión más reciente.
2. **Apostar por la mejora continua y los líderes inspiradores.** Los empleados son encuestados regularmente sobre sus gerentes. Los resultados de la encuesta se utilizan para reconocer públicamente a los mejores gerentes y convertirlos en modelos a seguir. A los que obtienen peores marcas, se les brinda apoyo y orientación, algo que logra que las tres cuartas partes de este grupo mejore en menos de tres meses.
3. **Trabajar la flexibilidad.** Los empleados de Google saben que pueden llegar al trabajo en cualquier momento o incluso llevar a su perro. El ambiente relajado, creativo y divertido les beneficia psicológicamente. Entre las oportunidades que impulsan su motivación se encuentran los **descansos frecuentes, sesiones creativas o instalaciones para la práctica de deportes tan diversos como el voleibol o la escalada.**

4. **Poner una nota de diversión.** Lograr que el lugar de trabajo sea **asociado con buenos momentos** es una forma de motivación muy efectiva. En Google lo consiguen con sus fiestas, su día de pijamas o sus días de disfraces.

De acuerdo a lo anterior, google es una empresa que ha demostrado que se respete y se valore el talento humano ya que gracias a ellos la empresa sale a flote debido a que han dedicado gran parte de sus tiempo en lograr los objetivos y metas que la empresa se propone, siendo así que google tiene la forma de recompensarlo con actividades que los ayuden a desestresarse y salir un poco de su zona de confort, lo que hace que los empleados se sientan motivados y satisfechos con el empleo que tienen y así puedan sacar lo mejor de ellos aportando a la empresa eficacia y eficiencia.

Sin duda, la globalización nos demuestra que hoy en día es de gran importancia conseguir y mantener un equipo humano capacitado motivado y comprometido con los objetivos de cualquier empresa, obteniendo así, mayor competitividad organizacional, tal es el caso de otros países que se han destacado en el del mundo por su avance tecnológico y empresarial ya que basó parte de su crecimiento en la motivación de todos los empleados de las empresas, a tal extremo que los presidentes y gerentes destinan gran parte de su dinero y de su tiempo para buscar permanentemente nuevas técnicas de motivación.

La motivación laboral en las empresas debe tener como finalidad el “estimular constantemente, de manera creativa a todos los empleados debe de ser lo habitual para así cuidar y aumentar cada día su compromiso con la empresa, ya que como lo comentan”. Vromm & Deci (1990).⁴

“La satisfacción incide directamente en la productividad de la organización” (p. 53) Cuando la productividad se presenta como problema de una organización, el personal es parte esencial de la solución, ya que ellos son los que hacen el proceso, lo conocen y saben en dónde se encuentra el detalle que llevó a que se tuvieran baja productividad. “Cuando no existe motivación, las personas se pueden convertir en trabajadores pasivos, es decir, que hacen lo mínimo, no tienen iniciativa, trabajan como robots sin aportar nada diferente, no se sienten parte importante ni significativo de la empresa, esto se puede evitar si las empresas mantienen satisfechos y motivados a sus empleados.

Será de gran relevancia realizar este trabajo de investigación porque responde a la necesidad de analizar la motivación que existe en las pequeñas empresas de la ciudad de Frontera Comalapa, determinando con los empleados la existencia de un clima laboral, ambiente laboral y una motivación adecuada que genere mejores resultados en los trabajadores, con ello, cumplir con los objetivos de la empresa.

Es útil que las pequeñas empresas cuenten con estos elementos debido a que les brindan beneficios ante la competencia, ya que se sus empleados se sentirán reconocidos, con valor en la empresa, fortaleciendo el lazo de unión, permanencia, identidad y se hará parte de la empresa.

⁴ Ana Ruth Rivas Gen. (2018). LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO UN DETONANTE PARA EL MEJOR DESEMPEÑO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PUEBLA. Extraído el 28 de mayo de 2022, de Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla Sitio web: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/925?locale-attribute=en>
IBIDEM

CAPITULO 1

Factores que favorecen la motivación laboral

1.1 La motivación laboral en el plano de las empresas internacionales

Lo primero es resaltar que la conducta humana está orientada a alcanzar unos objetivos, así se comprenderá mejor los factores que favorecerán la motivación en el trabajo; es decir, el trabajador que esté motivado aportará todos sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la empresa, ya que los objetivos empresariales habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos.

Las motivaciones son muy diversas, existen tantas motivaciones como personas o situaciones concretas. La motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social.

Además, los elementos motivadores de los trabajadores van evolucionando a lo largo del tiempo según el trabajador va cubriendo sus necesidades y deseos.

Para motivar a los trabajadores habrá que tener en cuenta sus características personales como su escala de valores, su nivel cultural, la situación económica del entorno en el que vive o los objetivos o metas que esta interesado conseguir mediante el desarrollo de su trabajo.

Evidentemente, las metas u objetivos de un trabajador en un país desarrollado son radicalmente diferentes a las de un trabajador en un país en vías de desarrollo.

La personalidad y las necesidades de los trabajadores son los principales factores que los empresarios y directivos deben valorar para conseguir garantizar la motivación de sus trabajadores.

1.1 La retribución económica

¿QUE ES LA RETRIBUCION?

En el ámbito del empleo y de la economía, la idea de retribución se asocia al dinero que recibe una persona por su trabajo. Dicho dinero es entregado por el empleador, que puede ser el Estado o una empresa privada, a cambio de ciertas actividades que debe desarrollar el trabajador.⁵ Cabe destacar que la relación empleador-empleado está regulada por un contrato de trabajo y por las leyes laborales: la retribución, por lo tanto, se enmarca en dichas normativas.

Si bien la retribución económica al empleado es un factor muy importante dentro del ámbito laboral, ya que le ayuda a tener un buen desempeño en el trabajo. Aunque, en ocasiones, a medida que un trabajador va elevando su estatus económico comienza a disminuir la importancia que le da al dinero. Por lo que podemos afirmar que el dinero no va a motivar de igual manera a un trabajador que tenga sus necesidades básicas o primarias cubiertas que a un trabajador que las necesita cubrir.

⁵ Julián Pérez Porto y María Merino. (2014). Definición de retribución. 29 DE MAYO 2022, de DEFINICIÓN DE Sitio web:

<https://definicion.de/retribucion/#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20del%20empleo,que%20debe%20desarrollar%20el%20trabajador>

Salario: “condiciones de retribución económica asociadas al desempeño en un puesto de trabajo. Según su grado y modalidad esta retribución puede proporcionar a la persona compensación por su esfuerzo, prestigio, seguridad que puede atender las demandas de sus necesidades personales y las de su familia. Valoración que la persona hace de la compensación económica” (Toro, 1985, p.65).⁶

Si bien la retribución es una fuente económica que podría elevar la motivación a los empleados, pero desgraciadamente en algunas empresas u negocios no pagan el sueldo de acuerdo al trabajo del empleado. Ya que en la mayoría de las ocasiones los saturan de trabajo y trabajan más de 8 horas por lo que le causa a los empleados un desgaste físico y mental, siendo así que el empleado se siente desmotivado y sin ganas de trabajar porque no está de acuerdo con el sueldo que le están pagando.

Es por eso que se debe de implementar algunas compensaciones en gratitud al tiempo de trabajo extra que hacen los empleados, para que de esa manera ellos se sientan satisfechos y aporten lo mejor de ellos a la empresa y logren los objetivos deseados.

1.1.2 TIPOS DE RETRIBUCIÓN ECONÓMICA EN MÉXICO

Existen tres tipos de compensaciones que, tradicionalmente, se utilizan con frecuencia dentro de la gran mayoría de las pequeñas y medianas empresas para compensar a los trabajadores.⁷

Estos tres tipos de pagos son:

⁶ ALEJANDRO LENS. (AGOSTO 10 2021). Los distintos tipos de retribución para empleados y su función en los Recursos Humanos. 29 DE MAYO DEL 2022, de FACTORIAL BLOG Sitio web: <https://factorial.mx/blog/tipos-retribucion-rh>

1. LA RETRIBUCIÓN VARIABLE

Se establece en base a los resultados que se alcanzan y para ello es necesario que las empresas creen un sistema de medición basado en resultados. De este modo se podrán cuantificar las remuneraciones reales en función de cada objetivo. Este tipo de remuneración se usa para motivar normalmente a equipos comerciales a cerrar acuerdos, ventas, o cualquier proyecto que tengan entre manos.⁸

2. LA RETRIBUCIÓN FLEXIBLE O EN ESPECIES

Este sistema de remuneración, consiste en complementar los salarios o las retribuciones variables con varios beneficios no monetarios para los colaboradores.

5 ejemplos de lo que sería considerado como pago en especies:

Seguro médico

Tarjeta transporte para trabajadores

Guardería para trabajadores

Formación y cursos para empleados

Planes de pensiones

⁸ ALEJANDRO LENS. (AGOSTO 10 2021). Los distintos tipos de retribución para empleados y su función en los Recursos Humanos. 29 DE MAYO DEL 2022, de FACTORIAL BLOG Sitio web:

<https://factorial.mx/blog/tipos-retribucion-rh>

Ibidem



La retribución variable no monetaria es de gran ayuda para el empleado ya que de esa manera se sentirían seguros en su lugar trabajo, debido a que si ocurre algún accidente la empresa se hace cargo de los pagos y así ellos no tendrían por qué preocuparse de los gastos.

Otra de las opciones que ofrece este tipo de retribución son las tarjetas de transporte, los empleados no tendrían por qué preocuparse de los pagos de transporte, si no que la empresa se encargaría de pagarlos, para que de esa manera el sueldo del empleado quede libre y pueda cumplir con los gastos externos que tiene.

También ofrece cursos lo cual es muy bueno porque ayuda a que los empleados vayan aprendiendo cada día cosas nuevas y tengan la capacidad para desarrollar otro tipo de trabajo y puedan subir de puesto, y de esa manera puedan tener un mejor sueldo.

3 LA RETRIBUCION FIJA

Esta retribución está basada en el pago o compensación económica que la empresa ofrece a cada empleado con un mínimo fijado por ley. La retribución fija se pacta directamente con cada colaborador antes de la firma del contrato y no va ligada a otros objetivos o variables.⁹

Cabe mencionar que el pago a un colaborador incluye varios propósitos, como pueden ser:

Psicológico: los colaboradores asocian la felicidad según el salario que perciben. Los diferentes tipos de retribución son perfectos para dar ese empujón psicológico a un pasante o colaborador nuevo.

Sociológico: el colaborador se siente mejor valorado dentro de una empresa cuando se le reconoce por sus habilidades y capacidades con las que se desenvuelve en su área de trabajo.

Económico: es la retribución económica que recibe por el puesto que desempeña dentro de la empresa.

La retribución fija es la retribución económica mínima que la empresa garantiza a sus trabajadores y que se fija dependiendo de las funciones que desempeñan o del cargo que ostentan. Asegurando ingresos fijos y estables que representa una gran tranquilidad para los empleados, una sensación de equilibrio que en la mayoría de los casos revierte positivamente en el rendimiento productivo, debido a que los empleados se sienten bien físicamente y emocionalmente ya que todos sus esfuerzos están siendo reconocidos.

⁹ ALEJANDRO LENS. (AGOSTO 10 2021). Los distintos tipos de retribución para empleados y su función en los Recursos Humanos. 29 DE MAYO DEL 2022, de FACTORIAL BLOG Sitio web:

<https://factorial.mx/blog/tipos-retribucion-rh>

Ibidem

1.2 EL RECONOCIMIENTO DE LOGRO DENTRO DE LA EMPRESA

“Se manifiesta a través de la expresión de deseos o la realización de actividades orientadas a obtener de la demás atención, aceptación o admiración por lo que la persona es, hace, sabe o es capaz de hacer”(Toro, 1985, p.63).¹⁰

El reconocimiento que las empresas otorguen a sus trabajadores, hace que se sientan satisfechos y realizados, al mismo tiempo pueden mejorar su productividad dentro de la empresa. Por consiguiente muchas de las empresas grandes crean políticas de reconocimiento para sus empleados dándoles así un valor dentro de la empresa.

EMPRESAS MAYOR CONOCIDAS POR ATORGAR UN RECONOCIMIENTO A SUS TRABAJADORES

Como ejemplo de estas empresas

McDonald's

Le otorgó a su gerente Ricardo Treviño un viaje a las olimpiadas en 2008, en tan solo un año de operaciones en el que convirtió un auto Mac en uno de los mayores puntos de venta del territorio nacional y logro incrementar las ventas. Lo que esta empresa hizo fue reconocer el logro y aporte que el trabajador dio a la empresa.

¹⁰ (Toro, 1985, p.63).

Google

Google es una multinacional estadounidense de tecnología con más de 60.000 empleados en más de 50 países. Proporciona publicidad en línea, el motor de búsqueda Google, computación en nube, software y hardware.

Es una empresa muy reconocida ya que la mayoría de los empleados que laboran dentro de la empresa se sienten satisfechos y felices con su puesto de trabajo, esto se debe a que la empresa recompensa a cada trabajador por sus esfuerzos y otorga reconocimientos, sin duda alguna google se caracteriza como una de las mejores empresas para trabajar en el mundo y muchos sueñan con trabajar algún día en la empresa, todo esto se debe a que google ofrece en ritmo activo en sus oficinas, debido a que no son un lugar ordinario de trabajo según lo que han contado diferentes personas que han trabajado ahí. En general sus oficinas son espacios decorados de manera muy original y con mucho color ya que están enfocados a favorecer la motivación. Todo para que los empleados tengan ahí todo lo que necesitan, se sientan cómodos en la oficina y felices de trabajar al contar con zonas específicas para distraerse y jugar como mesas de billar, boliche, gimnasio, espacios para practicar yoga, tienen la posibilidad de llevar a sus mascotas a la oficina y muchos beneficios sociales.

Facebook

Es otra empresa y es el gigante de las redes sociales que se ha posicionado como la red más popular del mundo, debido a que tiene millones de usuarios inscritos, Facebook es una empresa que ha dejado en claro que no discrimina a nadie, por motivos de raza, religión, color, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género y condición de veterano. Es una empresa que tiene una buena manera de motivar a sus empleados ya que se interesa por otorgar verdaderos beneficios y crear un ambiente de equilibrio entre la vida profesional y personal. Entre sus prestaciones se encuentra vacaciones

pagadas, transporte y alimentos gratis, 4 mil dólares para los nuevos padres, entre otras.¹¹

Coca cola

La compañía de bebidas fundada en 1886 opera actualmente en más de 200 países alrededor del mundo. Ocupó el lugar número 9 en la selección de CareerBlis a las empresas más preocupadas por su capital humano y el número 2 en el top ten de súper empresas de CNNExpansión en la categoría de 500 a 3 mil empleados. Como marca, Coca Cola se ha empeñado en crear una imagen que pondera la felicidad y la importancia de las personas, por ello su filosofía va más allá de un buen plan de beneficios; la empresa brinda un interesante plan de capacitación a sus empleados para que desarrollen sus conocimientos en diversas áreas como Liderazgo, Consumo y Mercadotecnia.

La empresa mexicana coca cola, es una de las empresas más grandes de México debido a que tiene una mayor producción de sus productos que son distribuidos en todo el país y en 200 países mas, es por ello que cuenta con más de 3000 empleados, los cuales se encargan de producir y distribuir el producto a diferentes lugares. Debido al excesivo trabajo que tienen los empleados, la empresa los gratifica mediante incentivos, reconocen al mejor trabajador del mes con un sueldo muy alto, vacaciones pagadas, seguro médico y comedor seguro.

¹¹ Blog OCCMundial . (23 de agosto del 2021). 10 empresas extraordinarias para trabajar. 5 de junio del 2022, de OCCMundial Sitio web: <https://www.occ.com.mx/blog/10-empresas-extraordinarias-para-trabajar/>

1.3 Medición y evaluación del clima laboral

FOREHAND Y VON GILMER(1964) Definen el clima laboral como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización¹²

El clima laboral es el conjunto de circunstancias o condiciones que rodean a una persona en su entorno laboral. El clima laboral va influir directamente en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y por ello en la productividad de la empresa y en la consecución de sus objetivos.

El clima laboral depende de una diversidad de factores:

Los procedimientos de los directivos o gerentes.

El comportamiento de los trabajadores, desde el desarrollo de su trabajo como en las relaciones con sus compañeros y con la empresa.

Las características del lugar en el que se desarrolla el trabajo: temperatura, iluminación, mobiliario, ergonomía, etc. Cada vez se invierte más capital en conocer y mejorar el clima donde se desarrolla el trabajo, debido a que tiene una relación estrecha con la satisfacción, motivación y el rendimiento de los trabajadores.

Para que la empresa logre todos los objetivos que se ha propuesto alcanzar en un periodo de tiempo determinado, debe de tener un buen clima laboral dentro

¹² Rengifo-Barrero MF, Rojas-Pérez EM, Cruz-García H. (2017). El clima laboral y su influencia sobre el aprendizaje de los médicos residentes en anestesiología. 5 de junio del 2022, de revista mexicana de anestesiología Sitio web: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72862#:~:text=En%201960%2C%20Forehand%20y%20Von,las%20personas%20en%20la%20organizaci%C3%B3n%2C%BB>

de la empresa, debe de haber un buen ambiente de trabajo, una buena comunicación u organización entre los empleados y por su puesto con el jefe ya que esto ayudara a que los empleados rindan mucho más en su puesto de trabajo y de esa manera se verá reflejado el rendimiento de la productividad de la empresa. Cuando hay un mal clima laboral en la empresa se percibe un ambiente tenso, hay desacuerdos, conflictos entre los empleados y los directivos y todo esto se va reflejando en la productividad de la empresa debido a que hay un bajo rendimiento de los empleados porque no se sienten felices en el lugar de trabajo y no dan el 100% de ellos.

Por ejemplo: cuando "Starbucks" logró su expansión a nivel mundial, Howard Behar, quien fuera el presidente de esta gran empresa, comenzó a mandar felicitaciones escritas a cada empleado el día en que cumplieran años, esto le daba a cada uno de ellos un valor agregado ya que ninguno creía ser un empleado más y todos se sentían especiales. Este tipo de acciones han hecho que esta marca sea reconocida a nivel mundial.¹³

Lograr un buen clima laboral dentro de una organización es responsabilidad de los directivos, que con su cultura y con su manera de gestionar deben preparar el terreno adecuado para que este se desarrolle plenamente

1.2.1 Riesgos psicosociales derivados del clima laboral

En las últimas décadas el ambiente laboral ha experimentado una gran transformación, las nuevas exigencias del trabajo han originado la aparición de

¹³ QuestionPro. (2022). clima laboral, que es y como medirlo. 5 de julio del 2022, de QuestionPro Sitio web: <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html#:~:text=Por%20ejemplo%3A%20cuando%20%22Starbucks%22,empleado%20m%C3%A1s%20y%20todos%20se>

nuevos riesgos denominados psicosociales. En los últimos años estos riesgos laborales están siendo estudiados y se está creando un posicionamiento legislativo buscando la protección de los trabajadores.

El acoso laboral o mobbing, se puede definir, como la presión y el maltrato psicológico en el ámbito del trabajo ejercido por una persona o por varias personas hacia un trabajador, de forma directa o indirecta, de forma sistemática y durante un periodo de tiempo prolongado.

La finalidad del mobbing es degradar la seguridad y autoestima de un trabajador para conseguir que abandone su puesto de trabajo o para que el trabajador-acosador promocione en detrimento de la víctima.

El principal motivo por el que aparece el acoso es la envidia por la valía que los trabajadores-acosadores reconocen en el trabajador que es víctima y que no perciben en sí mismos.

El mobbing puede aparecer de jefes a subordinados o iguales, y también puede aparecer de subordinados a jefes. Los casos de mobbing y estrés son un tema habitual y preocupante para las empresas.

El síndrome de burnout se produce cuando el trabajador sufre una sobrecarga de tareas. El trabajador que sufre el síndrome de burnout no es capaz de conseguir realizar todo su trabajo, lo que le va a producir insatisfacción e inseguridad. Este síndrome lo sufren más las mujeres que los hombres, ello es debido a que en la mayoría de los casos, las mujeres a parte de su trabajo también soportan la carga de las obligaciones familiares y domésticas.

Reconocimiento social

Los patrones deben reconocer a los empleados por su trabajo, ya que estos son el que le da el funcionamiento a su empresa, sin empleados la empresa no funcionaria, el reconocimiento social es como una herramienta o formas de ver como retener al personal para que estos se sientan a gusto con lo que hacen, se sientan a gusto con el empleo que tienen, se sientan reconocidos y así de la misma manera se sientan motivados al ejercer su función dentro de la empresa.

El reconocimiento social es por decir la forma más directa de mostrarle a un empleado la gran importancia que tiene para la organización, así mejora su rendimiento y compromiso con la empresa, ya que a todos nos gusta que nos halaguen, que nos recompensen por lo que hacemos, regularmente buscamos ser aceptados o reconocidos. Esto podría ser un factor importante para el desarrollo de la empresa, y es que el que se nos reconozca nuestro trabajo sin duda alguna motiva a seguir adelante, esforzarse y de lo mejor de uno mismo. Por ello es importante la comunicación entre empleados y jefes, el reconocimiento social también atribuye o ayuda a que los empleados se sientan a gusto trabajando y no se quieran ir, el apreciar la labor de los empleados es fundamental para su desempeño.

(Silva, 23 de julio 2021) “El reconocimiento social es la gratitud que expresa una empresa a sus colaboradores por su desempeño¹⁴. El objetivo de los programas de reconocimiento laboral es reforzar comportamientos, practicas o actividades que resulten en un mejor rendimiento y resultados organizacionales positivos, el aprecio es una necesidad humana fundamental, y dentro del ámbito empresarial no es diferente. Los colaboradores responden de manera positiva al reconociendo que se les da por que confirman que su trabajo es valorado. El reconocimiento social autentico libera el potencial de tu equipo y genera resultados positivos para tu empresa. Sin embargo,

¹⁴ Douglas da Silva,. (23 julio 2021). Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices. 13 de junio del 2022, de blog de zendesk Sitio web: <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral>

implementar estas prácticas trae beneficios claves para que tu empresa se destaque en el mercado”.

Silva menciona que además que además del mejorar el rendimiento de los empleados el reconocerlos trae con este acto otros beneficios para destacar.

El reconocimiento social puede darse de distintas maneras, además de tener beneficios haciendo este acto, beneficios como: evitar la rotación de los trabajadores ya que este acto genera costos para la empresa ya sean costos internos externos, pérdida de la productividad y hasta agotamiento de los demás trabajadores, ya que estos al no tener a un personal por decirlo así, los demás tienen que hacer la función del empleado que hace falta. Otro beneficio sería el aumento de la productividad como se había mencionado ya anteriormente, ya que al reconocer a los empleados estos ponen un mayor desempeño, tienen un mejor rendimiento y pues esto se ve reflejado en toda la empresa.

Algunos de los ejemplos sobre el reconocimiento social podrían ser:

Beneficios sociales los cuales pueden abarcar, abono a los costos de transporte y alimentación, ayuda a la educación de hijos e los empleados.

Espacios de distracción dentro de la empresa, ya que a todos nos gustaría trabajar en una empresa donde tengamos espacios o sala de descanso.

Compensación por el empleado del mes, es decir dar una bonificación al empleado que tuvo durante un mes el mayor desempeño, este se ve reflejado en ventas, etc.

Formación que no esté directamente relacionada con el trabajo diario, como podría ser formación en un idioma, en un estudio etc.

(Silva, 23 de julio 2021)¹⁵ Ahora que conoces los principales tipos y modelos de reconocimiento laboral, es hora de aprender a ponerlos en práctica.

¹⁵ Douglas da Silva,. (23 julio 2021). Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices. 13 de junio del 2022, de blog de zendesk Sitio web: <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral>

Ibídem

A continuación conocerás 5 ejemplos de reconocimiento laboral:

1. Reconocimiento al empleado del mes

Cuando un colaborador gana el premio al empleado del mes, es natural que se sienta valorado. Esto es importante porque solo uno de cada tres trabajadores siente que es considerado un miembro vital del equipo.

2. Día de apreciación de los colaboradores

El día de apreciación de los colaboradores es un evento financiado por la empresa para homenajear a todos los miembros de su equipo. Por lo general, son fiestas de integración, barbacoas, cenas especiales o eventos recreativos.

3. Muro de reconocimiento

Un ejemplo creativo de reconocimiento laboral es el muro de reconocimiento. Para esto, puedes colocar una pizarra en la oficina y fomentar a que los miembros del equipo la llenen con mensajes de felicitación a compañeros de trabajo ejemplares.

Esto servirá para que los colaboradores que no encuentren su nombre en la pared se esfuercen para obtener resultados positivos.

4. Golosinas

No necesitas crear un gran evento para reconocer el trabajo de tus colaboradores. A veces, ofrecer una golosina para conmemorar la obtención de pequeños resultados hará que tu equipo se sienta valorado.

5. Cumpleaños

Los cumpleaños son una ocasión especial para la mayoría de las personas y lo más probable es que tus colaboradores pasen gran parte de ese día especial en la oficina.

Si bien cada uno tiene diferentes preferencias en torno al nivel de atención que le gustaría recibir, no es mala idea mostrar que merecen una celebración.”

CAPITULO 2

SALARIO EMOCIONAL

2.1 ¿Cómo funciona el salario emocional?

El salario emocional es una serie de acciones ejecutadas con el propósito de atraer más talento a la empresa, potenciar la lealtad de todos los colaboradores, y de oír su retroalimentación en asuntos importantes.

Una sencilla descripción sería: Facilitar a los empleados beneficios no económicos que les hagan sentirse cómodos dentro de la empresa.

Hace tiempo que las empresas comenzaron a valorar la importancia de dar las gracias por el trabajo realizado además del salario. Posteriormente consideraron que dar a sus trabajadores servicios de valor agregado permitía contar con empleados más satisfechos y comprometidos con la empresa, retenía el talento y mejoraba la productividad.

Así, aquellas organizaciones que han decidido invertir en *‘salario emocional’* han comprobado cómo la rotación del personal es menor que en otras compañías, han reducido gastos en selección y formación de trabajadores, han disminuido los niveles de absentismo laboral y han situado sus empresas entre las más deseadas para trabajar.¹⁶

¹⁶ ENAE. (01/05/ 2021). El salario emocional, algo más que una palmada en la espalda. 1 de junio de 2022, de ENAE Sitio web: https://www.enaes.com/blog/el-salario-emocional-algo-mas-que-una-palmada-en-la-espalda?_adin=02021864894#ref

Es de mucha importancia el salario emocional, puede dar fuerza al trabajador y eso sería mayor motivación para seguir trabajando o generando más servicios hacia la empresa.

el salario emocional consiste en aquellos “conceptos asociados a la retribución de un empleado en los que se incluyen cuestiones de carácter no económico y cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo y fomentando la conciliación laboral”. Es decir, el término hace referencia a aquellos beneficios tangibles o ventajas intangibles del puesto de trabajo que no quedan reflejados en la nómina, ya sea desde la posibilidad de disponer de un servicio de comedor hasta contar con un buen clima laboral.

Y es que, en la actualidad, tener un buen sueldo no equivale a sentirse satisfecho en el plano profesional. En este sentido, tal y como señala un informe de [Infojobs](#), aunque en el 79% de los casos la motivación principal para querer cambiar de empleo en 2020 fue el salario, el 55% de los empleados se plantearon dejar su puesto de trabajo para poder disponer de un horario más flexible, ya que el 54% buscaba una mayor conciliación de la vida personal y laboral.

Asimismo, otras de las razones por las que los trabajadores abandonan su puesto son la necesidad de trabajar en un proyecto que permita asumir nuevos retos, entrar en compañías que le ayuden a ampliar sus competencias o tener proyección dentro de la empresa para poder promocionar

EJEMPLOS DE SALARIO:

Acceso a gimnasio o seguro: Los beneficios de tu salud resultan clave al construir un salario emocional. Un lugar de trabajo que tiene algún área para ejercitarse, bonos o descuentos en un gimnasio cercano e incluso el acceso a una se percibe como una empresa que se preocupa del bienestar de sus colaboradores.

Flexibilidad de horario: No en el sentido de laborar menos horas, sino de saber cómo administrarlas. Por ejemplo, puede haber días en donde no tengas una hora de almuerzo con tal de que te marches una hora temprano, o que empieces antes la jornada con el mismo propósito. La vida no siempre sigue la misma rutina, y el salario emocional reconoce y da opciones para lidiar con ello.

Opción híbrida de trabajo. Mientras la nueva normalidad se impone, muchas empresas han ofrecido a sus empleados la oportunidad de elegir su ambiente de trabajo: 100% presencial, 100% trabajo en casa, o alguna opción híbrida, como ir a la oficina tres días laborales nada más. Hoy en día existen menos prejuicios en cuanto al rendimiento del teletrabajo, además de que este simboliza mayor comodidad para ti y tu familia.

Crédito para un posgrado: El salario emocional es también prueba de que un empleador desea que crezcas académicamente. Esto es ventajoso en el sentido de que no te perderán como empleado y podrás estudiar algún posgrado o diplomado con su apoyo económico. Los conocimientos que adquieras te volverán más experto en tu campo y un activo más eficiente para la empresa.

Palabras de aliento: Un reconocimiento de tu jefe o tus colaboradores podría alentarte a seguir trabajando como lo has hecho o inclusive a incrementar tu rendimiento. Se debe a que el hecho de sentirte apreciado y ver reflejada la contribución de tu trabajo en la empresa, prueba que aquello que haces realmente impacta al mundo.

Auxilio en el transporte: En los corporativos más grandes existen camiones o circuitos de transporte que ayudan a los empleados a llegar a la oficina desde puntos determinados de la ciudad. Aunque solamente sea un camión un día a la semana, una tarjeta del metro con saldo, o incluso mapas y guías que comuniquen opciones para arribar a través de diferentes rutas de autobús, estos ejemplos de salario emocional también se preocupan por tu seguridad.

A base de todo, el salario es fundamental de motivar al trabajador, puede generar un gran cambio en su área del trabajo, mejora su calidad e implementa

una gran responsabilidad, toda empresa necesita entender lo que quiere dar a entender el salario emocional, eso ayudaría a muchas empresas poder alcanzar el objetivo que se plantea en cada departamento.

2.1 BENEFICIOS DEL SALARIO EMOCIONAL

Apostar por el salario emocional tiene beneficios tangibles para la organización. Es un hecho que los empleados son cada vez más exigentes y necesitan poder conciliar la vida profesional con la personal.

Y por ello su aplicación es cada vez un asunto más urgente y prioritario en la agenda estratégica de las empresas. Los beneficios de percibir un salario emocional son muchos y no se pueden comparar con subidas salariales al uso.

Si somos capaces de ofrecer un salario emocional atractivo disminuimos la rotación y con ello los costes de contratación y formación.

Tres ventajas del salario emocional:

- La felicidad del empleado contribuye a su productividad y a su motivación, que se traduce a su vez en beneficios exponenciales para la organización.

- Disminuye la rotación de personal. Esta ventaja tiene mucho peso porque ayuda a retener el talento y supone un reto para los empleados y candidatos millennials que no conciben quedarse en una empresa más de 2 años. Si somos capaces de ofrecer un salario emocional atractivo disminuiríamos la rotación y con ello los costes de contratación y formación.
- Se reduce el absentismo laboral. Empleados felices y comprometidos aportan lo mejor de sí mismos en su día a día y encuentran la ilusión en aquello que desempeñan.¹⁷

TIPOS DE SALARIOS EMOCIONAL MAS VALORADOS

1. Flexibilidad horaria y buen ambiente laboral

Tradicionalmente se pensaba que el horario fijo era el más adecuado para la organización y sus trabajadores pero con el tiempo se ha demostrado que hay personas más productivas por la mañana y otras que lo son más por la tarde. Por eso ofrecer horarios flexibles resulta una motivación para los trabajadores e incluso en la hora de comida.

2. Desarrollo profesional y opciones a promociones internas

Brindar oportunidades de crecimiento profesional es un beneficio que contribuye a la retención de talento y que resulta muy atractivo para empleados que deseen promociones internas. Esto se puede generar una gran responsabilidad por parte de los trabajadores y demostrar el gran empeño que tiene cada uno, por eso es de suma importancia tener en cuenta varias opciones de desarrollo profesional para que el empleado tenga formas de motivarse al estar trabajando.

¹⁷ AURORA LAPORTA. (23/11/2021). Salario emocional: beneficios y tipos. 1/06/2022, de apd Sitio web: <https://www.apd.es/tipos-salario-emocional-valorados-por-trabajadores/>

3. Teletrabajo

Es un beneficio muy frágil y difícil de implantar en las organizaciones ya que no todos los puestos pueden asegurar su correcto desempeño desde la distancia. Este beneficio contribuye a la conciliación personal y puede llegar a ser uno de los beneficios más atractivos que se puede llegar a ofrecer, también sería una forma de aumentar la productividad y se podría reducir los costos fijos, no solo dentro de la empresa también mejoraría la calidad de vida de los trabajadores.

4. Acceso a espacios de recreación

Si se establecen alianzas con centros de recreación como gimnasios o grandes almacenes podremos ofrecer descuentos o tarifas de bajo coste para los empleados.

5. Espacios de trabajo agradables

Una buena ubicación, acceso a servicios o parking cercano a nuestro puesto de trabajo son algunas de las comodidades que nos atraen y que nos hacen quedarnos en un puesto de trabajo por tiempo.

Es lógico que una organización quiera que sus empleados estén comprometidos y sean fieles a su trabajo de igual manera favorece a los empleados de una forma atractiva para poder relajarse. ¹⁸

¹⁸ AURORA LAPORTA. (23/11/2021). Salario emocional: beneficios y tipos. 1/06/2022, de apd Sitio web: <https://www.apd.es/tipos-salario-emocional-valorados-por-trabajadores/>

2.2 Beneficios de un buen espacio de trabajo

Para el empleado

Actúa positivamente en la salud física y mental del empleado evitando situaciones de stress y suavizando la ansiedad. Pero también contribuye a su movilidad y a la ergonomía que adapta el espacio a la personas, evitando posiciones estáticas que repercuten en una mejora de la salud y bienestar físico y mental del empleado.

Contribuye a la felicidad laboral del empleado y ayuda a mejorar las relaciones entre compañeros. Sentirse a gusto en el trabajo es un gran aporte motivacional y estar más relajados influye en nuestra capacidad resolutive. Un entorno que fomenta la creatividad de los empleados **los ayuda a sentirse motivados**, consiguiendo que desempeñen sus funciones con mayor facilidad. Contribuye a mejorar el ambiente de trabajo y las ganas de ir a trabajar.

Para la empresa

Ventaja económica: La creación de nuevos espacios de trabajo cómodos y confortables, implica una inversión económica. Pero no necesariamente requiere de más metros, ya que los puestos de trabajo tienden a ocupar menos espacio y a ser compartidos, ahorrando el espacio de los antiguos despachos que ocupaban una superficie que quedaba infrautilizada, para dar paso a zonas compartidas, Esto puede suponer incluso un ahorro de espacio y una nueva visión de su uso con un espacio más racionalizado y utilizable. El diseño de los espacios y la elección de mobiliario toman protagonismo frente a la cantidad de metros cuadrados necesarios.

Empleados más eficaces:

Esta inversión se verá recompensada con una mayor eficiencia por parte de los empleados bajando significativamente el absentismo laboral. A mayor comodidad, mejor estado de ánimo y mayor rendimiento. Los trabajadores son

más resolutivos, mejoran su forma de pensar y a menudo obtienen ideas más innovadoras.

Atracción de talento:

Tener la capacidad de ofrecer áreas cómodas y confortables es una ventaja competitiva. Este recurso es cada vez más utilizado por los empleadores, sobre todo para captar y mantener a las nuevas generaciones. Es una manera de atraer nuevos talentos en un mercado laboral en el que los empleados son los que eligen las empresas donde quieren trabajar.

Mejora de las relaciones:

El espacio de trabajo tiene la capacidad de repercutir en el estado de ánimo de los trabajadores y ello repercute en el modo de relacionarse con sus compañeros. Los nuevos espacios suelen fomentar una forma de trabajo en equipo, donde se intercambian y comparten problemas y soluciones. La luz artificial, la falta de orden o el ruido, entre otros, afectan a la comodidad, percepción y ambiente laboral. Mejorar el espacio es, sin duda, beneficioso para las relaciones personales dentro del trabajo.¹⁹

2.3 EL SALARIO EMOCIONAL EN LA CRISIS DEL COVID – 19

Es una realidad. El COVID-19 vino a cambiar las reglas del juego y el nuevo contexto nos llama a la transformación. Sí, estamos invitados a replantearnos la manera en la que vivimos, cómo nos relacionamos entre nosotros, cómo interactuamos con la naturaleza, y cómo nos ganaremos el sustento sin salir de casa, entre otros aspectos.

¹⁹ 09:46h. (15 diciembre). LA IMPORTANCIA DEL ESPACIO DE TRABAJO. 1/05/2022, de delaoliva Sitio web: <https://delaoliva.com/la-importancia-del-espacio-de-trabajo/>

Ante este panorama la Universidad Javeriana y muchas otras organizaciones a nivel mundial se han volcado a lo digital, respondiendo a las necesidades del entorno. Así, la totalidad de los procesos se realizan vía online manteniendo la seguridad y estabilidad laboral de los colaboradores gracias al 'home office' o trabajo desde casa.

Esto representa nuevos retos tanto para los líderes como para los miembros de los diferentes equipos de trabajo. Uno de ellos es el salario emocional que en los últimos años ha cobrado una importancia semejante a la remuneración salarial y que con el nuevo paradigma laboral habrá que replantearse la manera en que este tipo de salario se verá reflejado de ahora en adelante.

- El líder debe ser promotor y divulgador de los valores organizacionales, siendo confiable, dando el ejemplo y el apoyo requerido en la labor.
- Liderar desde la distancia implica que al colaborador se le dé mayor autonomía y que sea responsable de sus resultados. Para ello se requiere mucha creatividad y tener un pensamiento divergente para proponer cómo lograr los resultados.
- Se deben definir metas claras y garantizar que el colaborador cuente con los implementos tecnológicos necesarios para el desarrollo de su labor, brindándole la formación y el entrenamiento requerido para el desarrollo de su actividad de forma remota.
- Los líderes organizacionales deben cuidar la forma en que se comunican, siendo esta una de las maneras de cuidar el salario emocional, brindando mensajes de confianza, esperanza y solidaridad a su equipo de trabajo.
- Se requiere tener una constante comunicación con el colaborador y estar conectado emocionalmente con él. Es necesario que el colaborador sienta que existe un líder que se preocupa por él, que lo

conoce y que conoce el contexto, y que este está desarrollando su labor dándole el apoyo requerido tanto a nivel personal como profesional.

- En este proceso para mantener un salario emocional es necesario un mayor sostén por parte del líder, trabajar primero el Ser y luego el Hacer; darle soporte para que entienda cómo hacer las cosas, estar al tanto, estableciendo procesos de comunicación constante, (reuniones virtuales) e informarle qué está pasando y de cómo lo puede afectar.
- Por su parte, el teletrabajador debe ser digno de confianza, debe seguir y cumplir las regulaciones que pone la empresa.
- Debe buscar desarrollar sus capacidades para tener una mayor autonomía en su labor y enfrentar las dificultades que se presenten en la ejecución de su labor.
- Se recomienda que ajuste sus funciones a las nuevas condiciones.
- Se requiere disciplina, perseverancia y orden, evitando procrastinar estableciendo un horario y unos objetivos y metas diarias de su deber.²⁰

²⁰ aef. (2019). EL SALARIO EMOCIONAL, UN FACTOR CLAVE PARA LAS ORGANIZACIONES EN LA CRISIS DEL COVID-19. 1/05/2022, de blog Sitio web: <https://www.mashumano.org/blog-empresa-mashumano/1909-el-salario-emocional-un-factor-clave-para-las-organizaciones-en-la-crisis-del-covid-19.html>

3. LA ASERTIVIDAD COMO ELEMENTO IMPORTANTE DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS

3.1 Asertividad

Para hablar de asertividad laboral tenemos primero que saber ¿qué es la asertividad?

La asertividad es una característica de nuestra forma de ser que nos permite expresar nuestras emociones libremente y sin alterarnos y defender nuestros derechos, gustos e intereses, de manera directa, sencilla, adecuada, sin agredir a otros y sin consentir que nos agredan.

Esto quiere decir que una persona asertiva debe tener una relación sana con ella misma y con las personas que le rodean, es decir tener un equilibrio lo que le permita socializar en una forma fluida, sin que se incline a la agresividad. Ya que una personas asertiva se sienten segura, lo que representa tener una conducta adecuada en la comunicación interpersonal.

Entendemos entonces que las habilidades comunicativas básicas destacan la asertividad, que se caracteriza por la capacidad que tiene una persona expresar sus pensamientos, sentimientos, emociones y opiniones de forma firme, siempre respetando los pensamientos y sentimientos que otras personas tienen.

En el diccionario Real Academia Española la palabra «aserción» es un sinónimo de «afirmación»: “Acción y efecto de afirmar o dar por cierto algo”, el concepto del asertividad tiene sus raíces en la terapia de conducta. Para Alberti

y Emmons (1978) la conducta asertiva es: “la conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los otros” (p.2).

McDonald (1978) define la aserción como: «la expresión abierta de las preferencias (por medio de las palabras o acciones) de una manera tal que haga que los otros las tomen en cuenta» (p. 889) (Caballo, 1983).²¹

Dado esto se entiende que muchas personas en el ámbito general hablan mucho, pero no comunican nada, en cambio otras pueden comunicar suficiente sin necesidad de decir tantas palabras. Y eso es lo que define si somos asertivos al comunicarnos con las demás personas.

También podemos decir que la comunicación asertiva no solo puede ser al hablar si no en nuestra conducta, en la conducta se sabe si una persona es asertiva o no.

²¹ Manuel Escudero. (mayo 24 2018). Que es la asertividad y como trabajarla. Junio 08 2022, de Centro Manuel Escudero | Psicología Clínica, Psicoterapia, Psiquiatría y Coaching Sitio web: <https://www.manuelescudero.com/que-es-la-asertividad-y-como-trabajarla/#:~:text=La%20asertividad%20es%20una%20caracter%C3%ADstica,sin%20consentir%20que%20nos%20agredan.>

3.1.2 Comunicación asertiva

Para María Naranjo (2008) en su artículo “Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas” aborda la comunicación asertiva, adoptándola como una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación consigo mismo y con los otros. La autora define como una autoafirmación personal, en donde se hace presente la habilidad para expresar sentimientos de forma apropiada.

Como bien lo dice la autora la comunicación lo es todo y desde hace tiempo comunicarnos hablando no es ya suficiente, tenemos que evolucionar y mejorar día con día, siempre ir buscando la forma de la comunicación pudiendo ser visual, física, una comunicación escrita por mencionar algunas maneras.

Por otro lado, para Yancy (2011); en su trabajo Comunicación Asertiva y Planificación del docente, sostiene que: “Los estudios sobre comunicación asertiva surgieron como una forma de solución ante la búsqueda de procesos no convencionales que favorecieran la calidad de las relaciones” (Pág. 25).²²

²² Santander Universidades. (06/10/2021). Comunicación asertiva: una herramienta para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa. 09-06-2022, de Santander Universidades Sitio web: https://www.becas-santander.com/es/blog/comunicacion-asertiva.html#:~:text=Beneficios%20de%20la%20asertividad%20en%20el%20entorno%20laboral&text=Mejores%20negociaciones%3A%20la%20asertividad%20permite,intereses%20de%20la%20otra%20parte_

3.1.3 Asertividad como elemento motivador

Como trabajador no se debe esperar motivación por parte de los jefes sino como seres pensantes se tiene que demostrar proactividad, con la decisión de cumplir con los objetivos fijados en el centro de trabajo. A lo largo de este proceso, el desarrollo del comportamiento personal asertivo es muy importante. En la actualidad se requiere de personas proactivas, con iniciativa propia, con proyección a cumplir logros y auto desarrollarse y a la vez motivarse para cumplir con los compromisos para con la empresa y tener la capacidad de superar los inconvenientes que puedan existir con la finalidad de cumplir con los objetivos.

Esto quiere decir que la asertividad la debemos tener siempre, que es importante nos la incentiven en el trabajo motivándonos claro que sí, aunque no en todos los trabajos sucede eso. Por eso es bien dicho que el trabajo que desempeñemos debe gustarnos, porque de esa forma podemos ser creativos, proactivos y productivos. De esta manera debemos buscar la manera más fácil de ser asertivos al comunicarnos con nuestros compañeros, jefes y si es el caso tratar con clientes también. Así nos sentiremos satisfechos con nosotros mismos sin incomodar a nadie.

La asertividad es la capacidad que tiene el ser humano para manifestar afecto de la forma más apropiada sin atacar a las personas que tienen puntos de vista diferentes. Por lo tanto, como empleados se debe ser asertivos no solo con los colegas sino también con líderes para mejorar la calidad y la productividad del trabajo.

No se debe tener actitudes de miedo a la autoridad de superiores se debe lograr expresar opiniones personales cuando se observa que alguna tarea del equipo no está dando los resultados esperados, informar los errores que se detectan para encontrar soluciones.

En general, una persona asertiva:

- Muestra satisfacción con su trabajo.
- Consulta cualquier duda existente y aplica soluciones.
- Es proactiva y es capaz de tomar la iniciativa cuando cree que algo anda mal.
- Es responsable de sus acciones, aplica siempre el trabajo en equipo para lograr los objetivos propuestos.

Así como lo señala (Parra, 2014) Cualquier conocimiento que tengamos sobre nosotros mismos es un conocimiento histórico, ya que solo podemos conceptualizar las formas tradicionales de comportamiento. Este conocimiento sirve como un registro y entrada para planificar nuestro comportamiento presente y futuro. Lo más conveniente es desarrollar un mecanismo de autoobservación y patrones de reflexión que nos permitan anticipar objetivamente nuestro comportamiento, en función del conocimiento que tengamos de nuestro procedimiento anterior, sin poner en evidencia las posibilidades de adaptación a diferentes condiciones.²³

Lo que significa que debemos conocernos bien a nosotros mismos, esto en base a actitudes que hayamos tenido anteriormente ante alguna situación, lo cual nos haya causado una consecuencia buena o mala, lo que nos ara pensar antes de comunicar o dar un mensaje. Nuestra autoestima influye mucho en esto, por tanto siempre se debe trabajar en la emociones y buscar siempre ayuda profesional que ayuden al conocimiento de nuestra persona.

²³ Psicología y Mente. (26 agosto, 2021). Las 4 claves de la comunicación asertiva en las empresas. 10-06-2022, de Psicología y Mente Sitio web: <https://psicologiymente.com/organizaciones/claves-comunicacion-asertiva-empresas>.

3.1.4 beneficios y ventajas de la asertividad en las empresas

Disponer de unas buenas relaciones interpersonales en las empresas es algo que se consigue con una mejora de los procesos y de los canales de comunicación, pero también con una comunicación asertiva, es decir, con unas buenas habilidades de las personas para interactuar y ser capaces de transmitir un mensaje efectivo, claro e inequívoco, pero sin reproches, enfrentamientos o descalificativos.

- **Mejores negociaciones:** la asertividad permite llegar a acuerdos más beneficiosos para todas las partes, gracias a la escucha y el entendimiento de lo que ocurre en el entorno y de las necesidades e intereses de la otra parte.
- **Un liderazgo más efectivo:** el 30% de los empleados cree que sus managers no fomentan una cultura de comunicación transparente y abierta, una situación que puede llegar a afectar el rendimiento del equipo, el trabajo y la motivación. Por este motivo, con el buen entendimiento que implica la comunicación asertiva, muchos de los despidos podrían evitarse.
- **Facilita que los problemas sean detectados e intervenidos a tiempo**

Allí donde apenas hay asertividad, lo normal es que los miembros de un equipo o departamento sigan trabajando incluso sabiendo que hay un error en su manera de organización y de reparto de las tareas. Sin embargo, si se promueve la asertividad, es mucho más probable que alguien alce la voz y comunique lo que ha observado acerca de lo que funciona mal, incluso si técnicamente eso no forma parte de su trabajo.

- **Genera un clima organizacional más amable con los trabajadores**

La asertividad refleja la filosofía de la empresa u organización en la que interactúan las y los trabajadores. Ver que forma parte del modelo de comunicación “por defecto” muestra que la entidad basa su funcionamiento en el hecho de expresarse con espontaneidad, sin contar siempre con las limitaciones y la rigidez de los cargos y del organigrama.

- **Previene la aparición de conflictos**

Puede parecer contra intuitivo, pero en realidad tiene todo el sentido del mundo. Gracias a la asertividad, las cosas son comunicadas en el punto en el que deben ser comunicadas, evitando que los problemas se acumulen y afecten negativamente a más personas y con mayor intensidad. Además, al hacerlo adaptándose al interlocutor, se establece una manera de enfocar el problema que da lugar a una mentalidad constructiva, y no de luchas por el poder ni de reproches.²⁴

Ahora bien en la actualidad la comunicación asertiva es de mucha importancia en las empresas, porque hay que adaptarse a cambios nuevos por tanto hay que potenciarla. Esto puede ser llevando a cabo reuniones, las cuales no deben ser demasiado largas pero si provechosas y que siempre se tomen notas de lo relevante. Otra forma de comunicación efectiva son los correos electrónicos, los cuales deben ser cansillos pero formales y bien redactados, los chats corporativos son también una forma rápida de comunicación en las empresas.

Esto ayudara siempre a que las empresas sean innovadoras y permitan a los trabajadores resolver de forma adecuada cualquier imprevisto o dificultad presentada en sus labores diarias. También facilitara las planificaciones que se

²⁴ José Alejandro Oyola Villada. (25 DE JUNIO DE 2018). La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa. BOGOTÁ: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.

hayan coordinado para los trabajos en equipo y lo cual es fundamental dentro de las empresas.

3.1.5 Claves para potenciar la asertividad en las empresas

1. No descuidar las relaciones informales

Los trabajadores y los miembros de la empresa no son robots; en muchos casos, la información más importante es comunicada a través de canales de comunicación informal, que van más allá de los protocolos y del organigrama.

Conocer estos flujos de información es importante para saber adaptar los mensajes a la hora de comunicarlos, y para conocer la cultura de una organización. De este modo, el flujo de información emitido por la empresa no será visto como “encorsetado” y o aparecerá el recelo a la hora de hablar más allá del propio rol como profesional.

2. Poner el foco en el componente humano del trabajo

Será más fácil que exista una comunicación asertiva si los colegas de trabajo no son vistos como simples avatares que llevan a cabo una tarea de producción, sino como personas con sus propios intereses, valores y emociones. De este modo, las cosas importantes serán comunicadas a la vez que el mensaje es adaptado para que no dé lugar a malentendidos o conflictos evitables.

Hay varias maneras de potenciar esto, entre ellas hay varias dinámicas de grupo, ejercicios de mejora de habilidades sociales, estrategias de negociación, arbitraje, gestión de los impulsos, etc.

3. Dar ejemplo

Finalmente, no hay que olvidar que comportarse de acuerdo a una serie de valores y principios de organización de trabajo es mucho más importante e inspirador que limitarse a poner todo eso por escrito en los manuales de protocolo y trabajo. Por eso, los cargos medios y los directivos deben reflejar ese ideal de comunicación asertiva haciendo notar sus dotes de liderazgo.

De alguna manera todas estas claves de comunicación ayudan en las relaciones interpersonales, a poner límites en comportamientos que no son adecuados ya sean de los líderes o trabajadores. Es una forma de darse a entender de forma clara y sin ofender, a expresar las opiniones y necesidades aunque no se esté de acuerdo con las opiniones de otros.

El ser asertivo en el área laboral trae consigo mejores rendimientos, lo que contribuye a crear un crecimiento profesional y humano dentro del entorno. Lo que significa que ser asertivo tiene un efecto positivo y sano en los trabajadores.

Preguntas sobre motivación a los empleados de empresas

¿Tu equipo o departamento apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor?

¿La misión o el propósito de la compañía te hacen sentir que tu trabajo es importante?

¿Si te encuentras con un problema o una situación inusual, sabes a donde acudir para encontrar una solución?

¿Te sientes valorado como empleado de esta organización?

¿Estás satisfecho con las oportunidades de crecimiento en esta empresa?

¿Estimas que el salario que percibes va acorde del trabajo que actualmente estas desempeñando?





Para responder a las interrogantes de las preguntas plasmadas anteriormente sobre el tema de la motivación en las empresas de frontera Comalapa, se realizaron entrevistas a trabajadores de empresas que existen actualmente en la ciudad de, tales empresas como: Coppel, Elektra, en las cuales el resultado en porcentaje fue del 100% que los empleados se sienten motivados y contentos en la empresa que laboran, argumentando que el salario que perciben es bueno, además de incentivos y bonos por objetivos de ventas, expresan también que se sienten valorados porque les otorgan todas las prestaciones de ley.



Empresa: OPPO - Coppel

Empleado: Daniel Abebardo Lopez Aguilar

¿Tu equipo o departamento apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor?

Si

¿La misión o el propósito de la compañía te hacen sentir que tu trabajo es importante?

Si

¿Si te encuentras con un problema o una situación inusual, sabes a dónde acudir para encontrar una solución?

Si

¿Te sientes valorado como empleado de esta organización?

Si

¿Estás satisfecho con las oportunidades de crecimiento en esta empresa?

Si

¿Te sientes motivado en esta compañía? ¿Porque?

si, por los incentivos

Frontera Comalapa Chiapas a 16 de Junio de 2022.



Empresa: ELEKTRA COMALAPA 2057

Empleado: ALAN BREVES

¿Tu equipo o departamento apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor?

SI

¿La misión o el propósito de la compañía te hacen sentir que tu trabajo es importante?

SI

¿Si te encuentras con un problema o una situación inusual, sabes a dónde acudir para encontrar una solución?

SI

¿Te sientes valorado como empleado de esta organización?

SI

¿Estás satisfecho con las oportunidades de crecimiento en esta empresa?

SI

¿Te sientes motivado en esta compañía? ¿Porque?

SI - POR SUELDO Y CRECIMIENTO PERSONAL Y
PRIVILEGIOS DE LAS PRESTACIONES DE LA
FRONTERA COMALAPA CHIAPAS A 16 DE JUNIO DE 2022.

CONCLUSION

Tal y como hemos podido comprobar que los temas que se dio a conocer es de suma importancia para poder emprender cualquier tipo de negocios, ya sea al tener una empresa o cualquier tipo de trabajo que podamos realizar.

Las partes de un éxito en una empresa, es llevar a cabo los puntos de manera ordenada. Aunque finalmente nuestra hipótesis no era cierta, hoy en día podemos escuchar a la gente que dice "es fácil de emprender un negocio", la cual nos lleva a entender que es muy bonito poder emprender cualquier tipo de actividades comerciales ya que te ayuda a tener más conocimiento, pero a la vez, es muy riesgoso porque puedes perder mucho dinero y quedarte en banca rota. Las grandes empresas tienen un mayor porcentaje de mucho éxito, ellos están preparados para cualquier tipo de situación.

Tras el análisis, podemos deducir que es necesario estudiar muy cuidadosamente para realizar cualquier tipo de negocio que queramos emprender.

Esta investigación tuvo como objetivo identificar estrategias efectivas que ayude a mejorar la forma de emprender cualquier negocio y ayudar a que los empleados tengan un mayor rendimiento y compromiso con la empresa. También tener en cuenta los empleados que ellos serán la clave al querer competir con otras empresas exitosas.

