



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Los incentivos no monetarios en empresas de subcontratación o tercerización
en servicios administrativos de la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Franco Renato Morales Rodas

Guatemala, mayo 2020

**Los incentivos no monetarios en empresas de subcontratación o tercerización
en servicios administrativos de la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Franco Renato Morales Rodas

Lic. Pedro Tum Cortez (**Asesor**)

M.Sc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, mayo 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M.Sc. Samuel Zabala

Coordinador

Guatemala 06 marzo de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del Artículo científico titulado **“Los incentivos no monetarios en empresas de subcontratación o tercerización en servicios administrativos de la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Franco Renato Morales Rodas', with a circular stamp or mark over the middle part of the signature.

Franco Renato Morales Rodas
Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201206611

REF.:C.C.E.E.ADMON.CT.A02-PD.009.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 26 de abril de 2019**

DICTAMEN

Tutor: Lic. Pedro Tum Cortez
Revisor: M.Sc. Edna de Juárez
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas.

Tesis titulada: "Los incentivos no monetarios en empresas de subcontratación o tercerización en servicios administrativos de la ciudad de Guatemala".

Presentada por: **Franco Renato Morales Rodas.**

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado.



M.A. Ronaldo Antonio Guevara
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala 6 de marzo del 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente:

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado **“Incentivos no monetarios en empresas de subcontratación o tercerización, en servicios administrativos, en la ciudad de Guatemala”** realizado por Franco Renato Morales Rodas, carné 201206611, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Pedro Tum Cortez
Colegiado 26.817

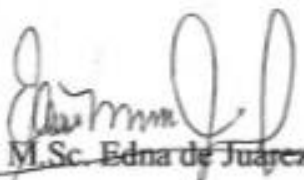
Guatemala, 20 de marzo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo científico titulado **“Los incentivos no monetarios en empresas de subcontratación o tercerización en servicios administrativos de la ciudad de Guatemala”** realizado por Franco Renato Morales Rodas, carné No. 201206611, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

- A Dios** Por darme la sabiduría y fortaleza de lograr cada meta propuesta en mi vida estudiantil
- A mi esposa** Por su amor y apoyo brindado en cada momento de mi carrera universitaria.
- A mis padres** Por darme la vida y enseñarme a luchar por cada meta propuesta.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de Investigación	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivos General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. Tipos de Investigación	3
1.4.1. Investigación Descriptiva	3
1.5. Sujetos de Investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	4
1.6.1. Temporal	4
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Definición de la muestra	4
1.8. Instrumento de la investigación	5
1.9. Recolección de datos	5
1.10. Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	7
2.1. Presentación de resultados	7
3. Discusión y conclusiones	16
3.1 Extrapolación	16
3.2 Hallazgos y análisis general	20
3.3 Conclusiones	22
Referencias	23

Abstract

En los últimos años, la motivación de los trabajadores es una inquietud que ha resonado en los departamentos de Gestión Humana de las organizaciones. A esto se le puede agregar que han existido muchas teorías que marcan que la retribución es importante para un buen desempeño de los colaboradores. Por lo tanto se realizó la investigación de tipo descriptiva, la cual analizó a colaboradores de áreas administrativas y área de gerencia de empresas de subcontratación o tercerización en servicios administrativos de la ciudad de Guatemala, se utilizó un cálculo muestral infinito con un resultado de 385 personas, a quienes se les aplicó una encuesta de 16 interrogantes, las cuales analizaron si las empresas de tercerización cuentan con retribución no monetaria y cuál es su influencia en el desempeño.

Los resultados obtenidos determinaron que las empresas de subcontratación si cuentan con planes de retribución no monetaria, y dando a conocer que los colaboradores sí se sienten motivados al alcance de objetivos teniendo estos programas retributivos. Se debe considerar que los colaboradores buscan suplir necesidades y contar con acciones que contribuyan a un equilibrio de vida profesional y personal.

Introducción

Las empresas en la actualidad deben ser aliados estratégicos con sus colaboradores, esto quiere decir que deben dejar de pensar que el colaborador es un elemento más que conforma la empresa y eso es debido a la evolución que ha tenido todo lo relacionado a la administración del recurso humano, dándonos especial énfasis que la persona es el recurso más importante y valioso que la empresa puede tener, ya que es la gente la que hace que los planes, las estrategias, las metas se vean cumplidas.

Para los administradores de ese recurso tan valioso como lo es el recurso humano es de vital importancia conocer a sus colaboradores, saber que les gusta, conocer qué los motiva; este conocimiento puede ser una llave al éxito de toda empresa. Por lo planteado anteriormente, la investigación es la revisión de la literatura existente sobre el salario emocional y el rendimiento laboral,

El presente artículo tiene como objetivo primordial analizar si las empresas de administración o tercerización de personal cuentan con incentivos no monetarios para los colaboradores y como estos influyen en cumplimiento de objetivos.

El primer capítulo comprende el marco metodológico, en el que se describe el planteamiento del problema, en éste se da a conocer que se está teniendo un bajo desempeño por parte de los colaboradores de empresas de tercerización y administración de personal en la ciudad de Guatemala. En este mismo capítulo se encuentra la pregunta de investigación, los objetivos de la investigación, dando así una investigación descriptiva, también, se contempla el sujeto de investigación, el alcance, el cálculo de la muestra, el instrumento utilizado para la recolección de información y la manera en que se procesó la información.

En el capítulo dos se presenta de manera gráfica los resultados de la investigación; por tanto es más fácil poder cuantificar la percepción de los colaboradores ante el salario emocional y sobre todo brinda datos que contribuyen a poner planes de acciones en programas de beneficios, programas de retribución entre otros aspectos que surgen durante la investigación.

Al momento que se realizó el capítulo 3 se logra extrapolar los resultados obtenidos con las afirmaciones de diferentes autores, llevando a un análisis más profundo donde se considera que los incentivos no monetarios son indispensables para los colaboradores y por ende los administradores del recurso humano deben ser proactivos y dinámicos al momento de buscar motivar a los colaboradores.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

Las empresas de tercerización de servicios administrativos en la ciudad de Guatemala, en la actualidad se confrontan a un personal poco comprometido y con un desempeño laboral bajo, ocasionando esto rotación en el personal, índices de ausentismo y poco cumplimiento de alcance de objetivos o metas.

Lo anterior llega a impactar los gastos de la empresa debido a que se debe invertir en procesos de reclutamiento y selección, se puede mencionar en la inducción de cada persona que ingresa, ocasionando gastos monetarios como inversión de tiempo. Es evidente que un dato importante y esto es que al momento de realizar la gestión de la administración de recursos humanos en el retiro de un colaborador.

Se detecta en la entrevista de salida que muchos de ellos se retiran de la organización derivado a la falta de motivación, dato que parece curioso, muchas veces se cree que el colaborar se retira derivado a su salario monetario. Es de resaltar que al momento de la entrevista de salida explican otros motivos que realmente no son de índole monetario, entre estos factores se pueden mencionar los siguientes: Poco balance entre su vida laboral y personal, entorno laboral, clima laboral, oportunidades de desarrollo, falta de capacitación, falta de reconocimiento y poco apoyo de jefe inmediato.

Es de de resaltar la necesidad que a través de las diferentes teorías que la administración del recurso humano ha ido planteando, las empresas deben entender que el recurso más valioso es el colaborador y por lo tanto el implementar los incentivos o motivaciones no monetarias es algo necesario que debe implementarse de forma inmediata para contribuir a la retención del talento humano, esta misma urgencia en el tema ha hecho que las organizaciones traten día a día de brindar lo mejor a su recurso humano.

La importancia de estos factores que contribuyen a la motivación y que benefician al colaborador en la actualidad reciben el nombre de salario emocional el cual es un término que se refiere a factores no relacionados con el sueldo económico, sino con otro tipo de factores que pueden contribuir a aumentar la satisfacción de los empleados y asegurar su permanencia en una organización, otras personas le llaman compensaciones no monetarias como premios que podrían llegar a ser: actividades recreacionales, el reconocimiento, la seguridad en el empleo, oportunidades de crecimiento, entre otros.

El estudio de esta necesidad es imperativo porque se busca la evolución y la satisfacción de la administración del recurso humano, la realidad es que tener colaboradores satisfechos y con alta productividad es todo un reto, en vista que en las organizaciones se tienen diversidad de personalidades, o bien diversos grupos generacionales, a los cuales se les debe impactar de forma diferente ya que no todos tienen las mismas necesidades y las mismas preferencias.

Es de destacar que al realizar este estudio existe un campo fértil a la posibilidad real de llevar a cabo la investigación, contando con los recursos humanos y financieros con la convicción de encontrar la información necesaria en los sujetos seleccionados para desarrollar la encuesta dentro del trabajo de campo, considerándose que es un trabajo que no se puede postergar en el ámbito temporal. La descripción de motivaciones que no corresponden al monetario para eficientar el rendimiento y calidad de la producción

De esto se desprende que no muchas empresas cuentan con planes de incentivos. Es importante evaluar la situación de las empresas de tercerización de servicios para poder llenar las carencias que se tengan y así poder contribuir de forma positiva a un mejor desempeño en los colaboradores.

Como resultado de la información que se planteó anteriormente se requiere realizar una investigación que permita comprender si las empresas de subcontratación o tercerización en Guatemala cuentan con incentivos no monetarios.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los incentivos no monetarios en empresas de subcontratación o tercerización en servicios administrativos de la ciudad de Guatemala?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivos General

- Determinar la relación que puede tener el salario emocional en los niveles de cumplimiento de objetivos que cada uno de los colaboradores tiene en una empresa de subcontratación de servicios de la ciudad de Guatemala

1.3.2. Objetivos Específicos

- Verificar si existe salario emocional en la empresa de subcontratación de servicios.
- Verificar los tipos de salario emocional existentes.
- Determinar qué beneficios buscan los colaboradores de la empresa para sentirse satisfechos.

1.4. Tipos de Investigación

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico. Por lo tanto, se utilizará la investigación descriptiva

1.4.1. Investigación Descriptiva

Se realiza una investigación descriptiva donde se describirán hechos y fenómenos actuales. Este método se sitúa en el presente. Recoge y tabula los datos para luego analizarlos e interpretarlos de una manera imparcial.

1.5. Sujetos de Investigación

El sujeto de estudio definido para la presente investigación se establece de la siguiente manera:

Hombres y mujeres en un rango de edad entre 18 y 45 años, de un nivel socioeconómico media alta y clase media baja que residen en el departamento de Guatemala.

Los sujetos de investigación tienen diferentes puestos laborales, los cuales se enumerar a continuación:

- Gerente General
- Gerente Financiero

- Gerente Administrativo - Comercial
- Jefe de Reclutamiento y Selección
- Contador General
- Reclutadores
- Asistentes contables
- Recepcionista
- Analista informático
- Desarrolladores
- Auditor interno

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

El tiempo que llevo el desarrollo de la presente investigación, se estableció en un período de cinco meses, siendo este desde el mes de octubre 2018 al mes de Marzo 2019.

1.6.2. Geográfico

La presente investigación abarca exclusivamente el departamento de Guatemala.

1.7. Definición de la muestra

Para la presente investigación se trabajó con la muestra del total de los colaboradores de empresas de servicios.

Tabla No. 1

Calculo del tamaño de la muestra de colaboradores de empresa de servicios

Empresas de Servicios tercerizados en el país	40
Empresas de Servicios tercerizados en la ciudad de Guatemala	30
Personas aproximadamente que trabajan en empresas de Servicios tercerizados	35

Cálculo de la muestra infinita

Dónde:

n=Tamaño muestra

z= nivel de confianza 95% = 1.96

P= Variabilidad negativa =50%

q= Variabilidad positiva = 50%

e= Error= 0.05

$$\frac{n=z^2(p.q)}{e^2}$$

$$\frac{n=1.96^2 (0.5*0.5)}{0.05^2} = \frac{3.8416(0.25)}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

Utilizando los datos propuestos se realizaron 385 encuestas para el proyecto de investigación.

1.8. Instrumento de la investigación

El instrumento por utilizar para los sujetos que tiene la investigación es un cuestionario conformado con preguntas dicotómicas, respuestas múltiples, escala de Likert en base a los objetivos planteados.

1.9. Recolección de datos

Los datos fueron recopilados por medio de encuestas realizadas a los sujetos, para luego ser tabulados en Excel y posterior a esto se pudo analizar a detalle.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó tabulando la información de las encuestas, donde luego se elaboró un análisis y cruce de variables para desarrollar la discusión de los resultados obtenidos.

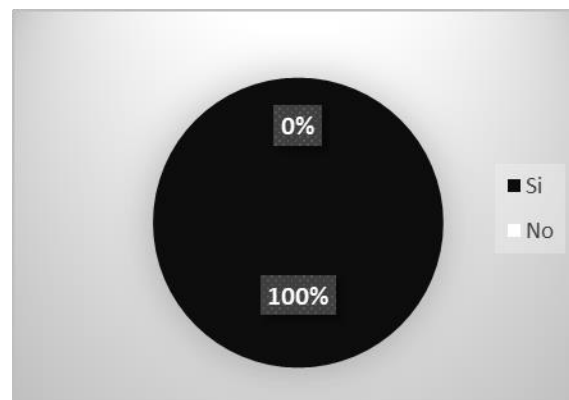
Capítulo 2

Resultados

2.1. Presentación de resultados

1. ¿conoce usted si existen incentivos para alentar el rendimiento?

Gráfica 1

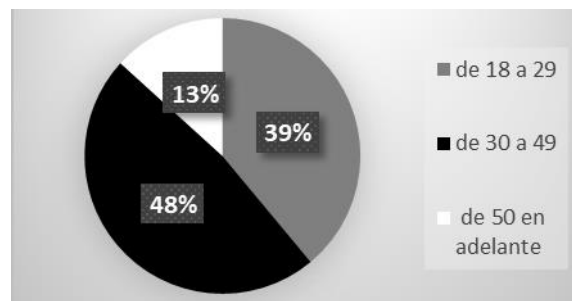


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 100% de las personas que fueron encuestadas respondieron que dentro de la empresa donde laboran sí existen incentivos para alentar el rendimiento laboral.

2. Rango de edad.

Gráfica 2

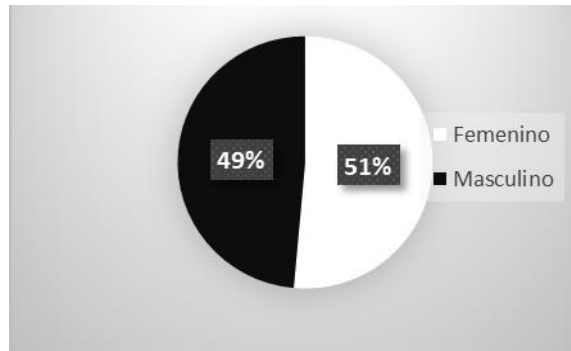


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

La encuesta realizada permite observar que la mayoría de las personas que respondieron están dentro de un rango de edad entre 30 a 49 años haciendo un total del 48%, y el rubro donde también se tiene una porción de bastante significativa es entre las edades de 18 a 29 años con un total del 39%. y el 13 % se ubican en el rango de más de 50 años.

3. Genero

Gráfica 3

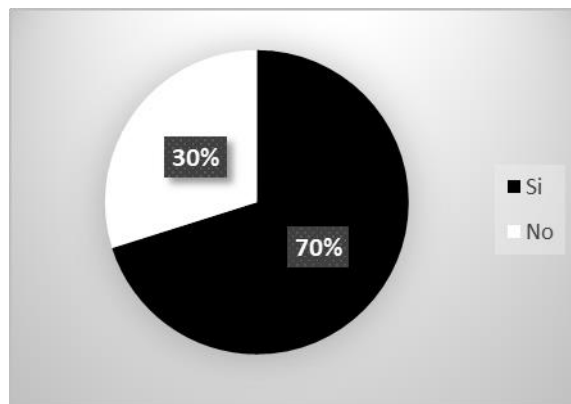


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

En la encuesta realizada se tiene un porcentaje del 51% del género masculino y el 49% corresponde al género femenino.

4. ¿Existen planes motivacionales dentro de la empresa para los diferentes puestos de trabajo?

Gráfica 4

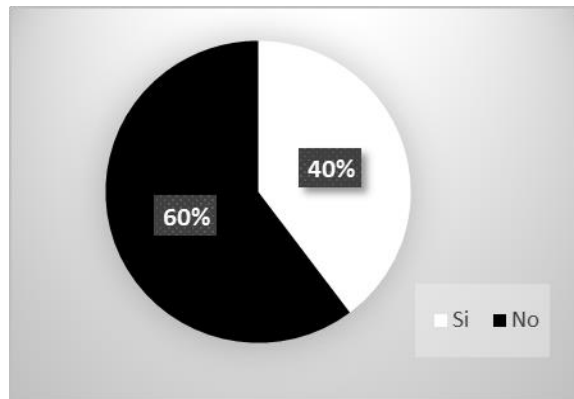


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 70% de las personas indican que si existen planes de motivación en los diferentes puestos de trabajo y el 30% indica que no hay.

5. ¿Dentro de la empresa existe flexibilidad en el horario?

Gráfica 5

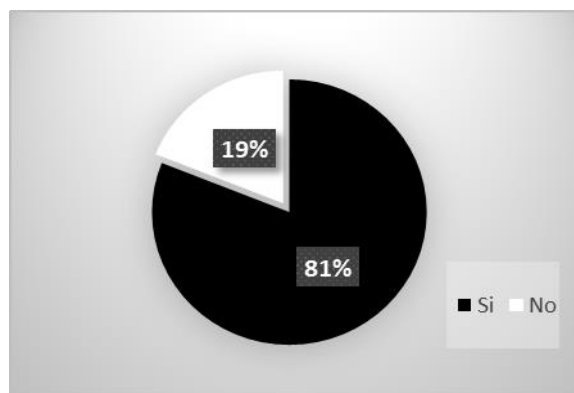


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 60% de las personas indican que no existe flexibilidad de horario dentro de la empresa. El 40% indican que si existe flexibilidad.

6. ¿Cuenta la empresa con plan de capacitación?

Gráfica 6

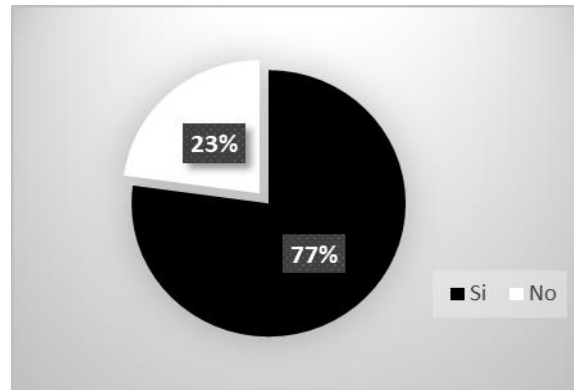


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

Un 81% de las personas encuestadas afirman que la empresa cuenta con plan de capacitación, y el otro 19% afirman que no existen planes de capacitación.

7. ¿La empresa le brinda espacios de integración con su equipo de trabajo para tener una mejor relación laboral?

Gráfica 7

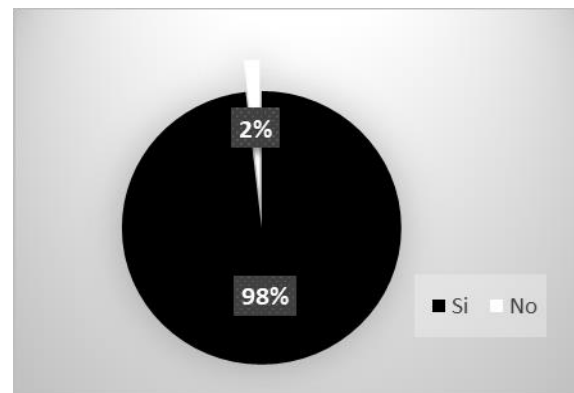


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 77% de las personas que fueron encuestadas indican que la empresa les brinda espacios de integración de trabajo y el 23% indica que no existen espacios de integración.

8. ¿Considera que el salario emocional contribuye a tener menos rotación o ausencias de personal?

Gráfica 8

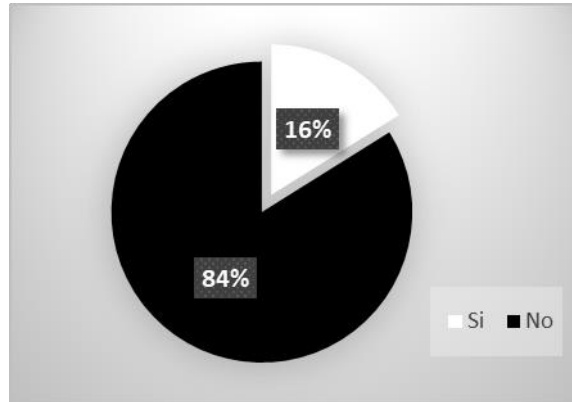


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 98% de las personas encuestadas considera que el salario emocional contribuye a tener menos rotación y el 2% indica que no.

9. ¿Le brinda la empresa algún beneficio de salud tales como: ¿Seguro médico o clínica interna?

Gráfica 9

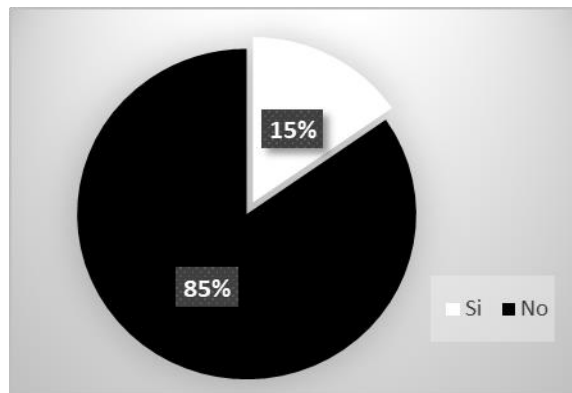


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 84% de las personas que fueron encuestadas indican que la empresa no les brinda ningún beneficio en relación a su salud, y el otro 16% indican que la empresa si les brinda atención medica ya sea por medio de seguro o clínica interna.

10. ¿La empresa le permite un espacio para desarrollarse deportivamente?

Gráfica 10

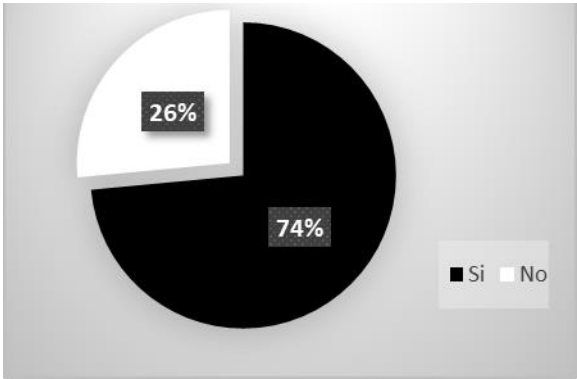


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 85% de las personas encuestadas indica que no tiene espacio para desarrollarse deportivamente y el 15% indica que si tiene espacio.

11. ¿La compañía le brinda alguna beca escolar o algún beneficio que le permita contribuir con su educación?

Gráfica 11

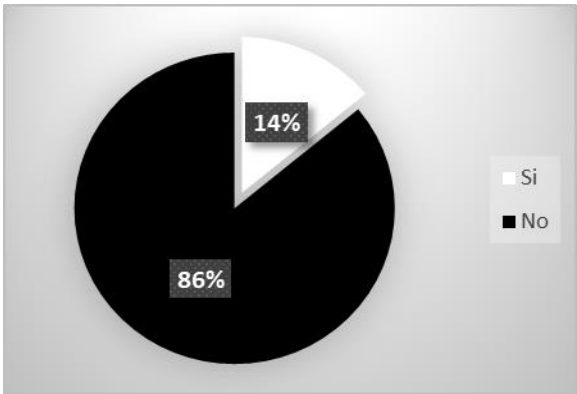


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 74% de la población indican que la empresa le brinda algún tipo de ayuda para contribuir con su educación, mientras que el 26% indica que no tiene beneficio.

12. ¿En el tiempo que ha laborado dentro de la empresa ha tenido alguna promoción de puesto?

Gráfica 12

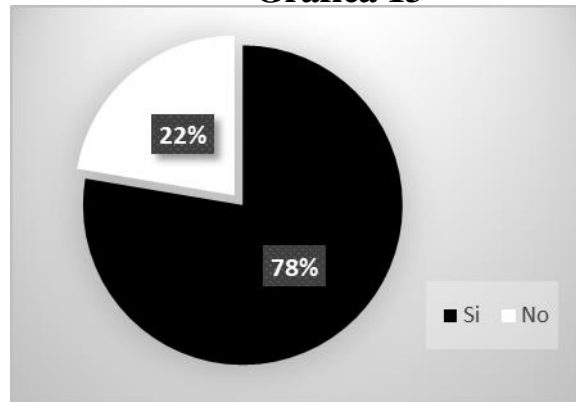


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 86% de las personas indican que no han tenido ninguna promoción dentro de sus empresas y un 14% indican que si han tenido promociones internas.

13. ¿La empresa le brinda espacios de tiempo de recreación tales como: convivencias, integraciones de equipo?

Gráfica 13

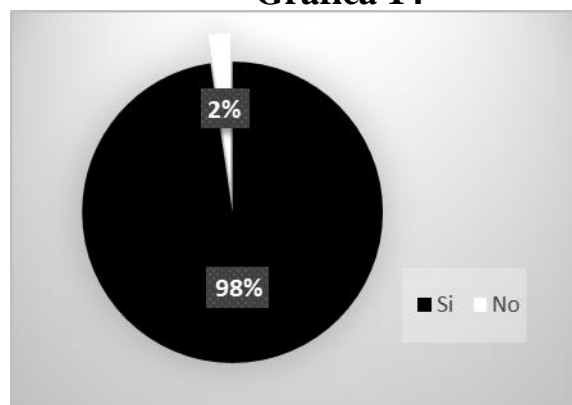


Fuente: Elaboración propia (enero 2019)

Un 78% de las personas encuestadas indican que la empresa si brinda espacios de recreación, convivencias, integraciones entre otras y el 22% que no brindan espacio.

14. ¿Cree usted que el recibir beneficios motivacionales contribuye de forma positiva al rendimiento de la empresa?

Gráfica 14

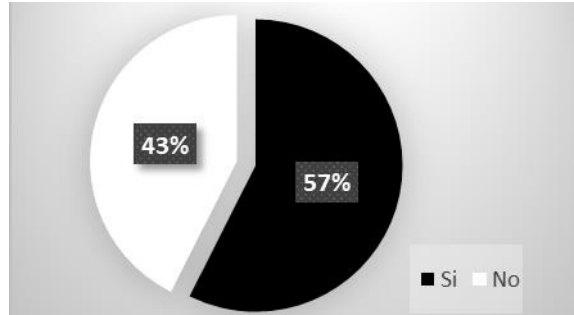


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 98% de las personas afirman que el recibir beneficios contribuye de forma positiva en el rendimiento de la empresa, 2% de los encuestados indican que no influyen.

15. ¿Los beneficios que actualmente recibe le son satisfactorios?

Gráfica 15



Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 57% de las personas respondieron que si están satisfechos con los beneficios que actualmente reciben y un 43% indican que no se encuentran satisfechos.

16. Marque con una X el área que más le interesaría recibir algún beneficio.

Gráfica 16

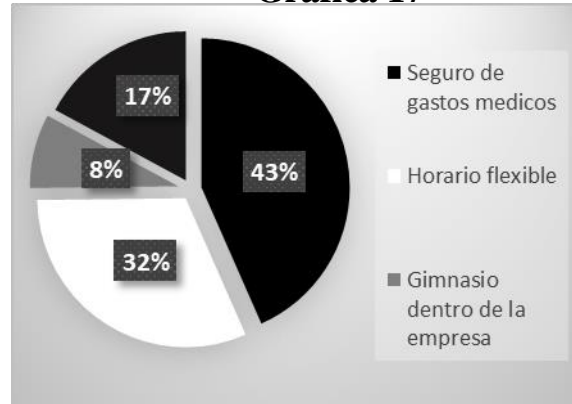


Fuente: elaboración propia (enero 2019)

El 40% de las personas encuestadas indicaron que el beneficio que les gustaría recibir es respecto a salud, el 23% de las personas indicaron que les gustaría recibir el beneficio relacionado a calidad de vida, el otro 20% indicaron que prefieren recibir educación, el 10% beneficios correspondientes a familia y un 7% indicaron que prefieren los beneficios de entretenimiento y deporte.

17. Mencione 3 beneficios que le gustaría recibir:

Gráfica 17



Fuente: elaboración propia (enero 2019)

Dentro de la encuesta se indicó que mencionaran 3 beneficios que les gustaría recibir a los colaboradores y el que tuvo más interés es el de seguro de gastos médicos con un 43%, el 32% el beneficio de horario flexible, el 17% beneficio de subsidio de alimentación, quedando en un 8% el beneficio de gimnasio dentro de la empresa.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

La gestión de la Administración del Recurso Humano es un tema complejo y al mismo tiempo muy enriquecedor ya que debe ser el recurso más importante, pues el talento humano es lo único que contribuye a que cada meta y objetivo se puedan cumplir. Mondy (2005) indica que “La administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales”

Otro aspecto importante que menciona Werther y Davis (2008). “Las actividades de la administración de capital humano constan de acciones que se llevan a cabo para proporcionar una fuerza de trabajo adecuada y mantenerla” (p. 11) Es por eso que a través del tiempo las empresas han ido adoptando métodos y prácticas que contribuyan a la retención de los colaboradores.

Entre esas buenas prácticas que las empresas aplican son las de otorgar beneficios no monetarios a los colaboradores tomando en consideración que estos beneficios en la actualidad reciben el nombre de salario emocional el cual se define como “... factores no relacionados con el sueldo económico, sino con otro tipo de factores que pueden contribuir a aumentar la satisfacción de los empleados y a asegurar su permanencia en una organización” (Rocco 2009, p. 52)

Otros autores le llaman compensaciones no monetarias y las definen como, “...compensaciones no monetarias como premios extraeconómicos tales como el orgullo, la autoestima, el reconocimiento, la seguridad en el empleo, también afectan profundamente la satisfacción que se deriva del sistema de remuneración”. (Chiavenato 2011, p. 186)

Estos beneficios o salarios emocionales deben ser dados a los colaboradores no como un premio sino más bien como una acción estratégica para contribuir a mejorar el sentido de pertenencia, la fidelización con la organización y un punto clave, la mejora de cumplimiento de metas y objetivos, por lo tanto en la pregunta donde se indaga si las personas creen que el recibir beneficios contribuye de forma positiva en el rendimiento de la empresa el 98% de las personas

afirman que el recibir beneficios y solamente un 2% de los encuestados indican que no influyen. Es palpable que la mayor cantidad de personas concuerdan que los beneficios son indispensables para contribuir al rendimiento de los colaboradores, Gómez (2011) respalda que el salario emocional es cuando “se trata de proporcionar a los empleados beneficios, no monetarios, que les hagan sentirse cómodos dentro de la empresa y creen en la compañía un valor adicional, del que los empleados no quieran desprenderse y que diferencie a la empresa de las demás” (P.45)

Estudios demuestran que una persona feliz es capaz de poder cumplir cualquier objetivo propuesto media vez tenga también las competencias y habilidades necesarias para poder desempeñar sus funciones, lo cual lleva a que las empresas pongan todo su empeño en tener colaboradores satisfechos, capacitados y optar por sistemas de compensaciones tanto monetarias como de salario emocional, al momento de preguntar si la empresa cuenta con planes de capacitación las respuestas dadas dan a conocer que un 81% de las personas encuestadas afirman que la empresa cuenta con plan de capacitación, y el otro 19% afirman que no existen planes de capacitación. Considerando que una de las mejores formas de valorar al colaborar es capacitándolo y retándolo a proyecto nuevos, ya que esto le da pauta al colaborador a que la empresa quiere y busca su crecimiento. Vecino (2012) afirma que

La capacitación es protagonista de la productividad empresarial, explica la realidad empresarial por medio de la cual se plantea el rendimiento y la innovación por medio de un dinamismo que obligatoriamente lleva a las organizaciones a entender y aplicar las diferentes estrategias para alcanzar el éxito y por ser una de estas estrategias la capacitación, convirtiéndola en un elemento diferenciador entre las actividades que son una inversión y no un gasto (p.6)

Así mismo se debe tomar en cuenta que en el amplio aspecto laboral, se tienen diversas personalidades, opiniones y un dato importante diferentes tipos de generaciones por lo tanto las perspectivas de trabajo han cambiado, debido muchas veces a movimientos culturales, políticos, económicos, sociales tecnológicos etc. Llevando a cada generación a tener un punto de vista diferente del trabajo, en especial se aborda la generación Y, ya que en base a analizar los rangos de edad de las personas encuestadas se verifica que en las empresas de administración de personal de la ciudad de Guatemala.

La mayoría de población se encuentra en un rango de 30 a 49 años lo cual suma un 48%, dejando con un 13% a las personas de 50 años adelante, donde algunas de las características que buscan los colaboradores entre esas edades son: sentirse valorados, contar con un ambiente agradable de trabajo, horarios flexibles, ser promovidos entre otras cosas que son totalmente beneficios no monetarios dando forma a que la población mayor busca incentivos no monetarios, convirtiéndose en todo un desafío el emplear a la generación Y. El presidente de Manpower Inc. (2011) expresa que las compañías “(...) tendrán que encontrar formas de atraer y capacitar a la juventud, en especial alineando los sistemas de capacitación y de formación con las habilidades que necesitan los empleadores” (Jeffrey A. Joerres, 2011 p.5).

Dentro de los beneficios no monetarios que buscan los colaboradores es todo lo relacionado a la salud, ya que la salud es primordial para cualquier ser humano y para emprender cualquier actividad, “La salud se refiere a la ausencia de enfermedad física o emocional en los empleados. Los problemas en estas áreas afectan a la productividad y la calidad de vida laboral” (Pérez 2013, p.13) por lo tanto algunas de las interrogantes donde se les pide que indiquen qué beneficios son de su preferencia indican que un 40% de las personas se inclinan a preferir beneficios de salud tales como seguros médicos, clínicas corporativas dejando a una minoría situada en el rubro de beneficios deportivos.

Se debe tomar en cuenta que la salud como bien reveló la encuesta es un tema de interés común también es un tema que toda empresa debe considerar ya que se cuentan con lineamientos legales que encaminan a los patronos a tener especial cuidado en la salud ocupacional de los colaboradores para no incurrir en consecuencias de enfermedades profesionales.

La relevancia que tienen el trato a los trabajadores como capital humano es un pilar esencial de la organización y al mismo tiempo es una herramienta de cambio y mejora empresarial, según autores afirman que la tendencia actual en las empresas es que los nuevos modelos de política retributiva están orientados a los trabajadores y a facilitarles herramientas para que consigan equilibrar la vida personal y profesional por lo tanto aunado al eje de salud que es un beneficio que muchos colaboradores buscan, está también el balance de vida, entre ello temas como horarios flexibles, trabajo en casa, actividades de socialización, becas escolares, lugares de descanso entre otros que se podrían mencionar. Una amplia definición de equilibrio de la vida

laboral y personal según Soleri (2014) “es la capacidad que tienen los trabajadores para que, de forma natural y voluntaria, exista una armonía entre su tiempo laboral y personal. También, para disponer del tiempo adecuado para dedicarlo, sin que le suponga un sobreesfuerzo en su ‘día a día’” (p. 27)

Para dichos preceptos ayuda la pregunta donde se cuestiona si las empresas otorgan horarios flexibles, la cual indica que un 60% de las personas no cuentan con flexibilidad de horario dentro de la empresa y un 40% indican que sí tienen flexibilidad de horario lo cual da una perspectiva que no muchas empresas comprenden la importancia de tener este beneficio.

Asimismo, cuando se interrogó sobre la apertura de espacios de integración de trabajo el 77% de las personas que fueron encuestadas indican que la empresa les brinda espacios de integración de trabajo y el 23% indica que no existen espacios de integración, dato importante que revela que las organizaciones actuales le apuestan a tener equipo integrados con sinergia reforzando su clima laboral, lo cual da equilibrio emocional a los colaboradores.

Otra arista importante de todo lo relacionado al tema de salario emocional o beneficios no monetarios es el desarrollo o capacitación que tienen los colaboradores, esto recordando que para el ser humano en general el poder desarrollarse y auto realizarse es parte de las necesidades básicas según (Maslow 1991) indicando lo siguiente:

...la autorrealización es un ideal al que todo ser humano debería llegar, implica aprovechar las oportunidades para desarrollar el talento y potencial al máximo. La autorrealización permite estar en condiciones de obtener logros personales, y diferenciarnos de manera positiva del resto (p. 463),

Confirmando que las empresas están cada día más comprometidas con el crecimiento de su talento humano dato que se revela al momento de cuestionar si dentro de la empresa se cuenta con algún tipo de ayuda para contribuir con su educación afirmando que 74% de las personas encuestadas sí tienen algún tipo de ayuda para contribuir con su educación, mientras que el 26% indica que no tiene beneficio.

(Davis y Newstrom, 2003) señalan que “a principios del siglo pasado lo usual era pensar que los empleados dejaban un trabajo generalmente por ofrecimientos mayores de dinero, lo cual generó la idea de que la principal motivación directa de los trabajadores era el dinero, es decir, a más dinero, la motivación aumenta.” (P. 70)

No obstante, el que las empresas vean que los beneficios no monetarios son indispensables y que es el nuevo reto para todos los gestores de recurso humano es un paso a tener colaboradores más satisfechos, comprometidos y sobre todo con un enfoque pleno hacia los objetivos propuestos por las empresas, vale la pena que todas las empresas den ese salto hacia nuevos métodos de retribución.

3.2 Hallazgos y análisis general

Los colaboradores de empresas de tercerización de servicios cuentan con incentivos para alentar el rendimiento aportando información valiosa a la presente investigación.

En cuanto a los diferentes rubros de lo que conllevan los beneficios no monetarios una gran parte de las personas afirman que un rubro que les gustaría recibir es el de salud sumando un 40% de las personas que el beneficio que tendría más relevancia es el de salud, implicando programas de clínicas corporativas o bien contratación de servicios de seguros dejando por debajo aspecto como gimnasio y aspectos familiares.

Pese a que la mayoría de los colaboradores indican que su interés en relación a beneficios es el de salud, las empresas de administración de personal solo lo brindan a un 16% de sus colaboradores este beneficio, quedando por fuera un 84% de la población encuestada.

En relación a conjugar el rendimiento y los beneficios no monetarios un 98% indican que los beneficios no monetarios si influyen de forma positiva en el rendimiento laboral. Dando un aspecto relevante que las empresas deben unir fuerzas para trabajar programas de remuneración y beneficios atractivos para los colaboradores.

Asimismo, la encuesta revela que el 57% de las personas se encuentran satisfechas con los beneficios que reciben y un 43% indican que no se encuentran satisfechas con los beneficios actuales, por lo tanto, las empresas tienen que tomar a consideración aspectos de preferencias y también considerar factores generacionales que permitirán revelar datos interesantes respecto a lo que los colaboradores esperan de las empresas a las cuales pertenece. Los colaboradores de rangos de edad mayores a 30 años prefieren beneficios enfocados a la salud, mientras que los que son entre 18 a 29 años se inclinan más por beneficios de recreación, deporte y todo lo relacionado a equilibrio de vida.

Datos que aportan de forma crucial a la investigación es que la mayoría de las personas encuestadas indican que el tener salario emocional reduce considerablemente aspecto de rotación y absentismo revelando que las empresas con estos programas retributivos de beneficios cuentan con personas más fidelizadas a las compañías.

Estas empresas sí poseen un programa de formación para mejorar el desempeño de sus colaboradores siendo beneficiados un 85% de los colaboradores; sin embargo, no todas les brindan una oportunidad de crecimiento profesional a pesar de la inversión que realizan para incrementar su conocimiento, habilidades y destrezas de sus empleados.

El ambiente laboral en el cual se desarrollan los colaboradores del área administrativa, operativa y ventas se cataloga en un 47% excelente y en un 53% regular; las relaciones entre compañeros de trabajo no son del todo excelente un 53% las evaluó como regular, las relaciones entre jefes y subordinados en su mayoría es buena ya que estos promueven la motivación laboral en un 70% con el fin de mejorar el desempeño de su equipo de trabajo; solo un 55% de las empresas fomentan el compañerismo y la unión entre sus colaboradores.

En gran manera los colaboradores consideran que la motivación mejora su rendimiento laboral, no importando su índole; pero no todas las acciones que ejecutan las organizaciones han sido de beneficio para ellos ya que solo un 49% afirmó que le ha ayudado en mucho.

Entre las sugerencias con más aportaciones en cuanto a la mejora de acciones motivacionales se encuentra en primer lugar un sistema justo de incremento salarial, en segundo lugar, la implementación de talleres y capacitaciones y tercer lugar bonificación por cumplimiento de metas. Siendo estas unas de las acciones que más motiva y beneficia a los colaboradores.

3.3 Conclusiones

1. En conformidad a los tipos de salarios emocionales existentes dentro de las empresas se determinó que cuentan con horarios flexibles, planes de capacitación, integraciones con sus equipos de trabajo, beneficios de salud e incluso beneficios deportivos, considerando que estos beneficios contribuyen y suman a una vida en equilibrio entre lo profesional y lo laboral permitiendo así que las personas sean más productivas.
2. Los incentivos no monetarios o bien salarios emocionales están presentes dentro de las empresas de subcontratación de servicios, permitiendo dar a conocer que las empresas comprenden que este plan retributivo para los colaboradores es estratégico para cubrir ciertas necesidades que todo colaborador y ser humano posee.
3. A través de la investigación se determinó el salario emocional se encuentra estrechamente relacionado con el cumplimiento de objetivos de cada uno de los colaboradores de empresas de subcontratación de servicios de la ciudad de Guatemala, es por esto que las empresas de subcontratación cuentan con planes motivacionales para los colaboradores, desde planes de capacitación, beneficios de estudio, salud y beneficios recreativos, se debe considerar que no son todas las empresas de subcontratación o tercerización que cuentan con esto.
4. Un dato que la investigación logró detectar es que un porcentaje muy alto o bien en su mayoría optan por beneficios relacionados a Salud, dejando en el último peldaño actividades deportivas, por lo tanto, las organizaciones deben contar con planes de salud o clínicas internas que puedan llenar con esta requisición de los colaboradores.

Referencias

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia, Colombia: Mc Graw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial Mc Graw-Hill. Onceava edición
- Gómez, E. (2011). *Hacia un nuevo modelo de retribución variable en el sector financiero*. Madrid: Noticias ACI: Audit Committee Institute España
- Joerres, Jeffrey, A. (2011) Manpower. *Entrando en la era del potencial humano*. Reflexiones del liderazgo visionario
- Maslow, Abraham (1991) *Motivación y Personalidad*. Ediciones Díaz de Santos, New York: Harper & Row. Madrid España.
- Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. 9ª. Edición. Pearson Educación. México, D.F.
- Pérez, Ursula. (2019, 5 de febrero). *Tesis Seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Perez-Ursula.pdf>
- Rocco, M. T. (2019, 29 de enero). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Tesis, Universidad de Chile, Santiago de Chile*. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf
- Soleri, Guillermo (2019, 17 de febrero) *Tesis El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios*. Recuperado de https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/348565/TESI_DOCTORAL_URL.pdf?sequence=1

Vecino, J. M. (2012). *La capacitación como protagonista de la productividad empresarial*.
Gestiopolis, 13

Werther, W. y Davis K. (2008). *Administración de personal y recursos humanos*. (6ª. Ed)
México: McGraw-Hill Interamericana

Anexos

Anexo 1

ENCUESTA

El propósito de la presente encuesta es conocer si dentro de la empresa existen beneficios adicionales a la ley, catalogándose como beneficios. La misma es realizada únicamente con fines investigativos y guardará la confidencialidad de la información recopilada.

Complete o marque con "X" según corresponda.

1. ¿Conoce usted si existen incentivos para alentar el rendimiento?

Sí No

2. Edad: _____

Género: Masculino Femenino

Lugar donde trabaja: _____

3. ¿Existen planes motivacionales dentro de la empresa para los diferentes puestos de trabajo?

Sí No

4. ¿Dentro de la empresa existe flexibilidad en el horario?

Sí No

5. ¿Cuenta la empresa con plan de capacitación?

Sí No

6. ¿La empresa le brinda espacios de integración con su equipo trabajo para tener una mejor relación laboral?

Sí No

7. ¿Considera que el salario emocional contribuye a tener menos rotación o ausencias de personal?

Sí No

8. ¿Le brinda la empresa algún beneficio de salud tales como: ¿Seguro médico o clínica interna?

Sí No

9. ¿La empresa le permite un espacio para desarrollarse deportivamente?

Sí No

10. ¿La compañía le brinda alguna beca escolar o algún beneficio que le permita contribuir con su educación?

Sí No

11. ¿En el tiempo que ha laborado dentro de la empresa ha tenido alguna promoción de puesto?

Sí No

12. ¿La empresa le brinda espacios de tiempo de recreación tales como: convivencias, integraciones de equipo, etc.?

Sí No

13. ¿Cree usted que el recibir beneficios motivacionales contribuye de forma positiva al rendimiento de la empresa?

Sí No

14. ¿Los beneficios que actualmente recibe le son satisfactorios?

Sí No

15. Marque con una X el área que más le interesaría recibir algún beneficio.

Deporte/Entretenimiento

Salud

Calidad de Vida

Educación

Familia

16. Mencione 3 beneficios que le gustaría recibir:

- a.
- b.
- c.
