



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**



**ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES OTORGADOS A LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEDICADA AL SECTOR  
HOTELERO UBICADA EN TUCACAS, ESTADO FALCÓN**

**Autor:** González Orianna  
C.I.: V-21.454.098  
goriannav@gmail.com  
0412-836 24 31  
Escalona Wolfan  
C.I.: V-16.183.640  
escalonawolfan@gmail.com  
0424 4114265

**Bárbula, julio 2015**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**



**ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES OTORGADOS A LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEDICADA AL SECTOR  
HOTELERO UBICADA EN TUCACAS, ESTADO FALCÓN**

**Tutora:** Profa. Rosiris  
Rodríguez

**Autor:** González Orianna  
C.I.: V-21.454.098  
goriannav@gmail.com  
0412-836 24 31  
Escalona Wolfan  
C.I.: V-16.183.640  
escalonawolfan@gmail.com  
0424 4114265

**Línea de Investigación:** Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo.

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de  
Licenciado en Relaciones Industriales**

**Bárbula, julio 2015**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES OTORGADOS A LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEDICADA AL SECTOR  
HOTELERO UBICADA EN TUCACAS, ESTADO FALCÓN**

**Tutora:**  
Profa. Rosiris Rodríguez

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Por: Profa. Rosiris Rodríguez

-----  
**Bárbula, julio 2015**

## **INDICE GENERAL**

Agradecimiento	iv
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Resumen en Ingles	viii
Índice General	ix
Índice de Cuadros	x
Índice de Tablas	xi
Introducción	04

### **CAPITULO I**

#### **EL PROBLEMA**

Planteamiento del problema	07
Objetivos de la investigación	10
Justificación	10

### **CAPITULO II**

#### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Antecedentes	13
Bases teóricas	16
Incentivos laborales	16
Tipos de incentivos laborales	18
Satisfacción laboral	20
Bases legales	20
Definición de términos básicos	44

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Naturaleza de la Investigación	47
Tipo y Diseño de investigación	48
Estrategia Metodológica	48
Población	53
Muestra	53
Técnica e instrumentos de Recolección de Datos	54
Instrumentos de Recolección de Datos	54
Validez de los Instrumentos	55
Confiabilidad de los Instrumentos	55
Análisis de datos	56

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Resultados	57
Conclusiones	76
Recomendaciones	79
Lista de Referencias	81
Anexos	84

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	Cuadro Técnico Metodológico	Pág. 50
-------------	-----------------------------	------------

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N°1	58
Tabla N°2	59
Tabla N°3	59
Tabla N°4	60
Tabla N°5	61
Tabla N°6	62
Tabla N°7	62
Tabla N°8	63
Tabla N°9	64
Tabla N°10	64
Tabla N°11	65
Tabla N°12	66
Tabla N°13	66
Tabla N°14	67
Tabla N°15	68
Tabla N°16	68
Tabla N°17	69
Tabla N°18	69
Tabla N°19	70
Tabla N°20	71
Tabla N°21	72
Tabla N°22	72
Tabla N°23	73
Tabla N°24	74
Tabla N°25	74

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios por guiarme en cada paso que doy.*

*A mis padres por enseñarme el valor de los estudios, gracias a ustedes soy quien soy Hoy.*

*A mi hermano, Juan Manuel por inspirarme cada día.*

*A mi esposo, Luis Miguel por su apoyo incondicional.*

*A mis amigos, Wolfan Escalona y Bárbara Rengel por acompañarme en este viaje agitado que apenas comienza.*

*A la profesora Rorisis Rodríguez, por ser nuestra tutora y consejera.*

*A las profesoras Nuvia Pernia y Harriet Conde, quienes nos apoyaron con sus conocimientos y consejos, sin ustedes esto no hubiese sido posible.*

*Y a mi hermosa hija, Ema Isabel que antes de nacer, ha hecho que me sienta inmensamente honrada y agradecida con Dios por darme el privilegio de ser mamá.*

.

*Orianna González*



## *AGRADECIMIENTO*

*A Dios por estar siempre presente en cada paso, en cada situación que aunque negativa o positiva para mí, siempre hay un aprendizaje intrínseco.*

*A mi familia por estar pendiente siempre y brindándome toda la colaboración posible.*

*A mi hermana Mireya Sangronis por el apoyo en todo lo que necesito, y ese aire de seguir adelante que me inspiras. Gracias por estar siempre allí como madre y como padre.*

*A mis amistades que de una u otra forma han puesto su grano de arena en toda mi carrera profesional.*

*A mi amiga y compañera Orianna González por ser un gran apoyo durante la carrera, por la ayuda incondicional en todo momento.*

*A mi gran amigo y hermano Henry Rivas, por toda su colaboración y apoyo a lo largo de mi carrera.*

*A mis compañeros y compañeras de trabajo por su gran colaboración en este largo camino.*

*A todos mis profesores por su transmisión de conocimientos, experiencias laborales y de vida.*

*Wolfan Escalona*

*DEDICATORIA*

*A mi hermosa Ema Isabel,  
la razón de mi vida,  
mi regalito de Dios.*

*Orianna González*

## DEDICATORIA

*En primer lugar a dios por permitirme la vida, y poder llegar a culminar mi carrera, por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día. A mi madre que me dio la vida y aunque este en el cielo siempre ha estado presente en todo lo que hago. A mi hermana Mireya Sangronis la cual representa la figura materna y paterna, la que desde pequeño me enseñó todos los valores y principios un gran tesoro que llevo cada día en mi corazón. A mi hermana Maria Eugenia Sangronis que desde el cielo eres un gran motivo de inspiración para mí. A mis amistades quienes me han acompañado en este largo camino, gracias por el apoyo, especialmente a dos mujeres que con su apoyo incondicional siempre han estado allí al pie del cañón, Greisy Añez y Orianna González de corazón esto es para ustedes. A mi gran amigo y hermano Henry Rivas que con su experiencia de vida me ha brindado su apoyo y ayuda cuando más lo he necesitado. A mis profesores por su tiempo, dedicación y sabiduría transmitida en mi formación profesional.*

*Wolfan Escalona*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**



**ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES OTORGADOS A LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEDICADA AL SECTOR HOTELERO  
UBICADA EN TUCACAS, ESTADO FALCÓN**

Autores:

González Orianna

Escalona Wolfan

Tutora: Profa. Rosiris Rodríguez

Resumen

El propósito del trabajo especial de grado fue analizar los incentivos laborales que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo ubicada en Tucacas, Estado Falcón. Para el logro de este objetivo se efectuó un diagnóstico situacional relacionado a las variables que fueron objeto de estudio como son: incentivos laborales económicos, sociales y satisfacción que tienen los trabajadores en relación con los incentivos laborales, esto permitió identificar las fallas existentes para la toma de medidas correctivas que afectan las relaciones entre el trabajador y la entidad laboral y que pueden estar mermando la motivación y el sentido de identificación con la organización. En relación al desarrollo metodológico, la misma se apega al paradigma de la modernidad, con un enfoque cuantitativo, en la cual se ubica el tipo de investigación de campo, con un nivel descriptivo, con un diseño no experimental, donde se aplicó un cuestionario de tipo dicotómico a 20 personas que laboran en la entidad laboral. El estudio concluyó que la entidad laboral no posee programas de incentivos laborales, lo que está afectando al trabajador y el sentido de identificación con la misma, generando desmotivación y descontento en cada uno de sus colaboradores.

**Palabras Claves:** Incentivos económicos, no económicos y satisfacción laboral



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**

**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**



**ANALISIS DE INCENTIVOS LABORALES OTORGADOS A LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEDICADA AL SECTOR HOTELERO  
UBICADA EN TUCACAS, ESTADO FALCÓN**

Autores:

González Orianna

Escalona Wolfan

Tutor: Profa. Rosiris Rodríguez

**Summary**

The purpose of the special graduation essay was to analyze the work incentives given to the workers at the work place in the hotel business located in Tucacas, Falcón. In order to accomplish this goal we designed a diagnostic of the situation in relation to the variables that were taken into consideration as subject of study such as: economic work incentives, non economic and satisfaction the workers show toward such incentives, this will allow us to identify the weak spots so complementary measures can be implemented in order to motivate the work force and also enhance the identification of the worker with the company. About the methodology, it follows the modernity paradigm, with a quantitative approach, the type of investigation is field investigation, with a descriptive level, and a non experimental where a dicotomic questionnaire was given to a group of 20 people who work in the business; As to the conclusions reached one of them was about the business not having real incentives and this is affecting in a negative way not just the worker and his performance but his identification with the business itself ,creating a total lack of motivation in every one of the collaborators.

**Key Words:** Economic Incentives, non economic incentives and work satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La organización como estructura social tiene responsabilidad social con cada uno de los miembros que integran sus equipos de trabajo, todo en búsqueda de un personal más eficiente, competitivo y productivo en un entorno que es cada día más exigente y cambiante. Roles que se deriva del desarrollo organizacional manejado dentro de la organización a través efectivo de los recursos técnicos, económicos, tecnológicos y humanos, siendo este último un aspecto (humano), neurálgico en las organizaciones modernas, ya que el factor humano es indispensable porque los logros obtenidos en la entidad de trabajo dependen del talento, la creatividad, desempeño y la motivación de sus colaboradores para brindar productos y/o servicios a sus clientes directos o indirectos.

Por tanto, la gerencia de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de la gestión y manejo efectivo de su capital humano por medio de los cinco sub sistemas encargados de selección, capacitación, seguridad y desarrollo del personal. En consecuencia una de las responsabilidades de esta área es canalizar y administrar de forma eficiente las políticas de remuneración y compensación, velar por un clima laboral satisfactorio, crear estrategias motivacionales que sean no solo sean beneficiosos para la organización sino para sus trabajadores, garantizar la paz laboral para que se logre las metas y objetivos de la compañía.

La presente investigación centra su propósito en analizar en los incentivos laborales en una entidad de trabajo, dedicada al sector hotelera ubicada en Tucacas, Estado Falcón; identificando cuáles son los incentivos económicos y sociales que son otorgados a los trabajadores y a su vez, establecer la relación directa con la

satisfacción que tiene el capital humano en sus respectivos puestos de trabajo, ya que gracias al desempeño de sus colaboradores, cualquier organización puede proporcionar un servicio óptimo, permitiendo el logro de sus metas y objetivos.

Dentro de los objetivos propuestos para el desarrollo efectivo del proceso investigativo primero se encuentra identificar los incentivos laborales de carácter económico, seguido de la determinación de los incentivos sociales, para finalmente evaluarla la satisfacción que tienen los trabajadores en relación con los incentivos laborales que son otorgados por la entidad de trabajo objeto de estudio. Es importante resaltar, que el estudio ofrece una guía para los gerentes de la entidad de trabajo de servicio similares, ya que en ella se expone información valiosa relacionada a las necesidades y expectativas del recurso humano que en ella labora, sirviendo como punto de partida para el diseño de estrategias que ayuden a mejorarla satisfacción laboral, logrando crear mecanismos que motiven a los trabajadores a fin de que tengan mayor compromiso con la organización.

En relación al direccionamiento metodológico de la presente investigación, se caracteriza por desarrollarse bajo el paradigma de la modernidad con un enfoque de tipo cuantitativo, ya que la información emitida será procesada a través de cuadros, tablas y gráficos que representan los resultados estadísticos. Hay que indicar, que la investigación tiene un diseño no experimental de campo, donde los resultados obtenidos son por medio del uso cuestionarios aplicados a los trabajadores de la misma.

Es oportuno señalar, que el trabajo especial de grado está estructurado en cuatro capítulos donde en el primero se presenta el planteamiento del problema, formulación

del problema, objetivos y justificación de la investigación. El segundo capítulo consta de los antecedentes de la investigación, bases teóricas y conceptuales y las bases legales que sustentan el objeto de estudio.

Consecutivamente se desarrolla el capítulo tres, donde se exponen los lineamientos metodológicos, explicándose de forma detallada aspectos tales como: diseño de investigación, tipos de investigación, población, muestra, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Posterior al desarrollo del tercer capítulo se procede al cuarto capítulo, orientado a la exposición de los resultados considerando las variables que fueron objeto de estudio: incentivos económicos, incentivos sociales y satisfacción. Finalmente, se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Las organizaciones son cada vez más dinámicas debido a que el mercado es cada día más cambiante, gracias a los procesos de globalización e integración económica, tornándose las entidades de trabajo más flexibles dentro del ámbito de funcionamiento integrado, todo teniendo en cuenta los actuales sistemas de producción, especialmente por el uso de nuevas tecnologías y trabajadores con formación técnica para la ejecución de su labor, lo que ha conducido a cambios significativos en las condiciones de trabajo y niveles de ingreso por la profesionalización y especialización del trabajo. Por ende, cuando se habla de la organización Chiavenato (2004:6), la define como: “Una unidad social coordinada de forma consciente, conformada por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas”.

Es preciso señalar, que toda entidad de trabajo que sea exitosa no sólo requiere un conjunto de trabajadores que tengan objetivos comunes, sino que es indispensable que estos se sientan satisfechos con la organización y para ello deben estar motivados a través de incentivos laborales, donde los ingresos obtenidos puedan cubrir necesidades básicas y tener a su vez un ambiente que contribuya a que se sientan a gusto con la compañía. En relación con esto Davis y Newstrom (2006:65), señalan que: “los empleados quieren sistemas de pago y políticas de ascenso que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas”.

Es importante resaltar, que el desarrollo sustentable de cualquier organización además de depender de la reducción de costos operativos, tiene que ver con el manejo de los recursos técnicos, financieros y tecnológicos, al mismo tiempo que con estrategias gerenciales relacionadas con el capital humano, donde se sientan satisfechos por medio de recompensas que estimulen su participación dentro del equipo de trabajo donde laboran. Es oportuno citar a Chiavenato (2000:117), quien afirma que los incentivos: “son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo y otros), a cambio de las contribuciones”.

Ahora bien, cuando se habla de incentivos laborales se refiere a sistemas de recompensas que estimulan al trabajador, ya que permiten otorgar beneficios económicos y sociales que contribuyen al desarrollo del capital humano. Esto es descrito con mayor precisión por Chiavenato (2000:117), donde explica que: “Incentivo es un aliciente, recompensa o estímulo, hecho por la organización, a sus trabajadores (salario, premio, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios). Los cuales tienen un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro”.

Los incentivos laborales tienen como objetivo fundamental premiar y reforzar una conducta positiva que satisfaga las necesidades, económicas y sociales de sus colaboradores, para que se sientan identificados con la organización y desarrollen un sentido de pertenencia. Asimismo, Sherman, Bohlander y Snell (2001:35) indican que: “El objetivo de los incentivos es motivar para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas que quizás, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación como el pago por horas, por antigüedad”. Lo que hace notar que las compensaciones laborales son estímulos que

permiten retribuir la labor realizada por cada uno de los trabajadores teniendo un gran impacto desde el punto de vista psicológico, haciendo que estén más prestos a realizar su labor y a su vez a moldear sus actitudes para llevar a cabo a las actividades que se les pide realizar.

La presente investigación analiza la forma de incentivos laborales que reciben los trabajadores de la entidad de trabajo objeto de estudio; esto debido a que, en conversación con el personal de gerencia y en visita a la entidad de trabajo, se evidenciaron algunos síntomas de descontento e insatisfacción por parte de los trabajadores de las distintos cargos como: mesoneros, camareras, recepcionistas, entre otros. Se identificaron que la ausencia de condiciones socio-económicos y de medio ambiente de trabajo, pudiesen estar influyendo negativamente en la conducta de los trabajadores, entre los cuales se encuentran los siguientes: No existe un lugar presto para que el personal pueda disfrutar de su tiempo de descanso y/o almuerzo; no existe dotación de ropa de trabajo; las condiciones de medio ambiente no son completamente favorables para los trabajadores; no cuentan con reconocimientos sociales por su labor; entre otras.

Todo lo antes nombrado, ha conducido a estudiar las políticas que tiene la compañía desde el punto de vista laboral, abordando como eje central de la investigación los incentivos laborales otorgados por la entidad de trabajo y cómo estos pudieran estar afectando a los miembros que la integran.

Debido a esto, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los incentivos de carácter económico que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio?, ¿Cuáles son los incentivos sociales que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio?, ¿Cuál es la satisfacción que tienen los trabajadores en relación con los incentivos laborales que son otorgados por la entidad de trabajo objeto de estudio?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar los incentivos laborales que son otorgados a los trabajadores de una entidad de trabajo dedicada al sector hotelero, ubicada en Tucacas, Estado Falcón.

### **Objetivos Específicos.**

1. Identificar los incentivos laborales de carácter económico que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio.
2. Determinar los incentivos sociales que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio.
3. Evaluar la satisfacción que tienen los trabajadores en relación con los incentivos laborales que son otorgados por la entidad de trabajo objeto de estudio.

### **Justificación**

Toda organización busca hacer que el capital humano sea más productivo en su desempeño laboral, estimulándolo e induciéndolo a tener una conducta más presta hacia las labores que ejecuta en cada uno de sus puestos de trabajo, encaminándolo de manera directa o indirecta a conseguir los objetivos propuestos por la organización, elevar sus estándares de calidad, minimizar los costos operativos, errores en proceso productivos, entre otros; de este modo es que la compañía crea políticas, en la gestión

de talento humano, direccionadas a alentar al trabajador por medio de incentivos laborales, motivándolo y haciendo que se torne más productivo, mejorando así el rendimiento y prestando un mejor servicio a la entidad de trabajo y a sus clientes.

En la actualidad las organizaciones modernas están conscientes del beneficio que aportan los programas de incentivos, debido a que permiten captar a los mejores candidatos existentes en el mercado, retener al personal valioso en la organización y en consecuencia la entidad de trabajo es más competitiva en los mercados internos y externos. Gracias a los incentivos laborales económicos y sociales los trabajadores ejecutan su labor considerando ciertas expectativas y resultados, a su vez están dispuestos a realizar funciones de forma efectiva para así alcanzar las metas de la organización, ya que su trabajo les brinda la posibilidad de obtener beneficios que contribuyen con su desarrollo profesional y personal, debido a que ven compensados su esfuerzo y dedicación.

En cuanto a las razones por las cuáles se realiza la investigación, se quiere conocer de manera precisa, a través de un proceso de diagnóstico, cuáles son los incentivos laborales que se les han otorgando a los trabajadores de la entidad de trabajo objeto de estudio, a fin de identificar las fallas que se pudieran estar originando en materia de incentivos y así sugerir algunas recomendaciones que los beneficien.

En cuanto al aporte desde la perspectiva organizacional, la investigación ayudará a comprender cómo es la conducta de los colaboradores frente a los incentivos laborales y el impacto que estos generan en la organización, a fin de ver las fallas, tomar medidas correctivas y realizar estrategias para impulsar o mejorar los ya existentes. Lo que es indiscutible, es que el ser humano necesita que la entidad de

trabajo a la cual brinda sus servicios, reconozca su conocimiento, trabajo y esfuerzo, producto de que es un agente dinamizante que motiva al trabajador, ya que siente reconocida su labor, incidiendo en la conformación de grupos de trabajo con alto desempeño.

Asimismo, el estudio colaborara con conocimiento valioso a los accionistas y gerentes de dicha organización, debido a que la investigación proporciona información relacionada con las necesidades y expectativas de los trabajadores, sirviendo como guía de acción para el diseño de estrategias gerenciales que contribuyan a mejorar su rendimiento.

Finalmente, el trabajo se apega a la línea de investigación: estudio de la conducta e implicaciones en el trabajo, debido a que la variable objeto de estudio son los incentivos laborales, Brito (2006:35) lo expresa: “los incentivos como un sistema cooperativo racional, y por tal razón es importante tener noción de los motivos que mueven a los empleados a cooperar con la organización”.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### **Antecedentes**

Los antecedentes que se exponen a continuación se han considerado en relación a las variables que son objeto de estudio con la finalidad de que sirvan como referencias para la elaboración de la investigación. En relación a lo antes señalado es preciso citar Arias (1999:39), define los antecedentes como: “los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”.

Graterol, M. (2003). **Estudio de los Incentivos Laborales en la empresa de Servicios Avícolas, C.A. (SERAVICA)** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Administración Comerciales. Esta investigación tuvo como objetivo principal diagnosticar los incentivos laborales aplicados a los trabajadores de la entidad de trabajo Servicios Avícolas, C.A. (SERAVICA). La finalidad de la investigación se logró a través de un estudio de campo; ya que el proceso de recolección de datos se efectuó de una manera directa; el cual permitió desarrollar el objetivo planteado.

La importancia de este estudio para nuestra investigación, radica en lo fundamental que es para una entidad de trabajo hacer que los trabajadores se sientan incentivados en la realización de su labor. Entendiéndose por incentivos, un aliciente, recompensa o estímulo hecho por la organización a sus trabajadores y, por políticas motivacionales las formas generales o principios que han de regir la conducta de los miembros para el logro de los objetivos de la entidad de trabajo.

Brito, K. (2009). **Incentivos Laborales y su relación con el desempeño de las funciones secretariales en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo (2008-2009)**. Trabajo de grado para optar por el título de Relaciones Industriales. La investigación tuvo como finalidad determinar los incentivos laborales y su relación con el desempeño de las funciones secretariales en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. El tipo de investigación fue de campo, correlacional, nivel descriptivo.

El estudio permitió concluir que, para que las secretarias realicen sus funciones con entusiasmo, es necesario que se sientan motivadas e identificadas con la organización, por lo cual deben asignarse incentivos que se adapten a las necesidades personales y profesionales de los trabajadores.

Díaz, R.; Quevedo, M. y Rodríguez, B. (2009). **Análisis de los Incentivos Laborales y la Satisfacción del personal de la empresa Amcor Pet Packaging de Venezuela, S.A. en Valencia, Edo. Carabobo**. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Administración. La investigación tuvo como objetivo principal evaluar la incidencia de los incentivos laborales y la satisfacción del personal de la entidad de trabajo, sobre el desenvolvimiento de las operaciones de los trabajadores. La metodología empleada fue de campo y descriptiva, con apoyo en una revisión documental.

La principal conclusión de esta investigación fue la detección de debilidades en el uso de los incentivos laborales que pudiesen estar afectando negativamente el desempeño laboral. En concordancia con ello, recomendaron la reflexión acerca de sus efectos sobre la conjunción de su personal. La revisión de este trabajo le aporta a la investigación la afirmación que el tipo de incentivos incide sobre la motivación del personal en el desarrollo de las actividades en la entidad de trabajo.



González, V. (2013). **Diseño de un programa de incentivo laboral como técnica gerencial para incrementar la motivación en el desempeño del personal. CASO: Secretaria de Producción Turismo y Economía Popular.** Trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia Pública. Universidad de Carabobo. El trabajo de investigación está orientado a analizar el incentivo laboral como factor en el proceso gerencial de la Secretaría de Producción, Turismo y Economía Popular (S.E.P.T.E.P.), del Estado Carabobo. En cuanto a la metodología empleada se caracterizó por ser descriptiva de campo bajo la modalidad proyecto factible.

El autor pudo concluir que existe un alto índice de desmotivación por parte del personal que labora en la institución, así como un clima organizacional con problemas de comunicación, lo que conlleva en ocasiones a inconformidad entre sus miembros, por lo que se recomienda a la gerencia liderar el aprovechamiento de su capital humano, promoviendo la comunicación, capacitación, participación y desarrollo en pro del crecimiento de la organización y de su calidad y productividad.

El trabajo de González, sirve como apoyo para la investigación ya que proporciona información referente al éxito que puede tener una entidad de trabajo al alcanzar sus objetivos y al satisfacer sus obligaciones sociales gracias al buen desempeño gerencial.

Pacheco, V. (2014). **Evaluación de los Incentivos Laborales para la mejora en la satisfacción motivacional en el área Secretarial de la Facultad de Odontología, Universidad de Carabobo.** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales. El propósito de la investigación fue evaluar la incidencia de la aplicación de incentivos laborales para la mejora de la satisfacción motivacional en el área secretarial de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo; enmarcada bajo la investigación descriptiva documental y de campo, al aplicar un

cuestionario estructurado por 26 afirmaciones (Escala de respuestas tipo Likert) a una muestra de 12 secretarias participantes.

El estudio permitió concluir que, respecto al modo en que se relacionan la motivación laboral y los incentivos, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que este tipo de compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los trabajadores a mostrar mejores desempeños.

### **Bases teóricas**

Es importante señalar que las bases teóricas están relacionadas a la investigación de un objeto en estudio. Cabe destacar que, la intención será ubicar la temática que se aborda en un ámbito, donde cobra sentido y es por ello que se presentan a continuación diversos conceptos, planteamientos y teorías que respaldan el estudio investigativo. En relación a esto Arias (2006:107) expresa que: “Las bases teóricas implican el desarrollo de los conceptos y propósitos que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

### **Incentivos laborales**

Los incentivos laborales contribuyen a los procesos motivacionales de los trabajadores, debido a que son estímulos a su labor y en consecuencia mejoran el rendimiento del individuo incidiendo de forma positiva en la calidad y la productividad. Cuando se habla de incentivos no solo tiene que ver con aspectos económicos, va relacionado a brindar beneficios sociales y reconocimientos, haciendo

que la compañía modele la conducta de sus colaboradores para que estos actúen de la manera deseada por la organización permitiendo que sea cada vez más productiva.

Lo anteriormente explicado es analizado por Sherman, Bholandery Snell (1999:345): “Los incentivos enfocan los esfuerzos de los empleados en metas específicas de desempeño. Proporcionan una motivación verdadera que produce importantes beneficios para el empleado y la organización”. Lo antes descrito, indica que los incentivos crean bienestar a los trabajadores, motivándolos, generando mayor sentido de pertenencia hacia la compañía y permitiendo que ejecuten sus funciones con mayor agrado.

Un aspecto que también se deberá considerar es que los incentivos no solo afectan positivamente en el desempeño del trabajador en su lugar o área de trabajo, sino que impactan en las condiciones de vida del trabajador. En relación a esto Villegas (1997:65) menciona que: “los incentivos mejoran la calidad de vida de los trabajadores y plantean la necesidad de implementarlos en las organizaciones ya sean públicas o privadas”. Esto permite cubrir las necesidades básicas del individuo que presta sus servicios a una compañía, y por medio de los incentivos, brindarles seguridad laboral, atención médica, formación, recreación, reconocimientos por su desempeño, entre otros.

Asimismo, Chiavenato (2000:117) plantea que los incentivos: “son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo y otros, a cambio de las contribuciones”. Lo que se puede inferir, es que los incentivos están enfocados a estimular al trabajador y cumplir con los objetivos de la compañía; el no diseñar este tipo de estrategias dentro de las organizaciones o administrarlos de forma inadecuada

podría conllevar a una serie de problemas económicos y laborales que generen un clima de insatisfacción.

Para que exista satisfacción laboral en las entidades de trabajo, es primordial que el trabajador se sienta valorado pero sobre todo compensado y retribuido, es necesario que perciba la responsabilidad social que tiene la compañía con cada uno de los miembros que integra el equipo de trabajo. Esto es mencionado por Brito (2006:68) donde indica que: “la satisfacción el empleado la encuentra a través de las condiciones de trabajo y las condiciones ambientales, también a través del clima laboral”. El salario es un derecho que está tipificado en la ley del trabajo, por lo que hay que considerar otro tipo de incentivos que hagan sentir valorados y apreciados, generando un clima de respeto y confianza que estimule a los trabajadores a realizar sus funciones de forma más amena.

### **Tipos de Incentivos**

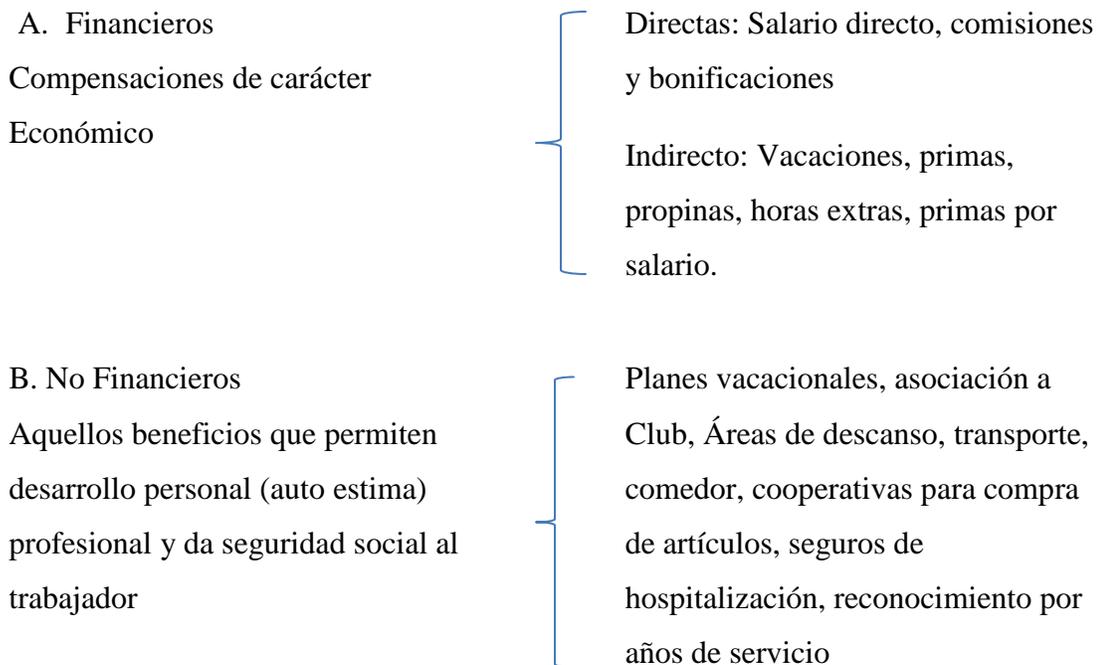
En cuanto a la clasificación Chiavenato (2000) indica que hay dos tipos los incentivos monetarios y los no monetarios. Los primeros son todo tipo de retribuciones que se les otorgan al trabajador de índole económico, este tipo de pagos permite que perciba más dinero pudiendo de esta forma cubrir necesidades básicas y secundarias.

Este tipo de compensaciones de índole económico pueden ser otorgadas por la compañía de manera continua o esporádica entre ellas se encuentra salario, comisiones, bonificaciones, primas entre otras. A diferencia de los incentivos no monetarios que van dirigidos a otorgar beneficios de tipo social sin que represente algún tipo de pago o compensación, entre ellos están seguros de hospitalización,

cursos de formación, planes vacacionales, reconocimiento por años de servicios entre otros. En cuanto la clasificación expuesta por Chiavenato (2000) en su libro la Gestión del Talento Humano, en relación a las Compensaciones Organizacionales, hace la siguiente clasificación:

### Figura N°2

#### Compensaciones Organizacionales



Fuente: Chiavenato (2000)

Todo programa de incentivos laborales va destinado a que el trabajador este motivado a ejecutar las labores asignadas por la entidad de trabajo producto que ayuda a mejorar la calidad de vida del mismo, traduciéndose en productividad,

calidad y prestigio para la entidad de trabajo. Robbins (1999:3) señala que los factores que determinan la satisfacción laboral son: “el reto al trabajo, el sistema de recompensas justas, las condiciones favorables de trabajo, los colegas que brinden apoyo y la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo”.

### **Satisfacción Laboral**

Cuando se hace referencia a satisfacción laboral hay que indicar que, está conformada por los sentimientos y actitudes que tiene el trabajador frente al trabajo y está relacionada de manera directa con la motivación del individuo, donde el nivel de satisfacción va a depender del clima organizacional, las condiciones de trabajo y los incentivos que le brinde la entidad de trabajo al trabajador. Autores como Solórzano (2002), definen la satisfacción como el bienestar que le brinda una determinada posición laboral a un trabajador, por lo cual tiende a identificarse con la organización, de tal forma que la hace parte de su vida. El esfuerzo efectuado por el trabajador va a generar resultados que son tangibles u observables para él, produciendo bienestar con las labores que éste ejecuta en la entidad de trabajo.

Chiavenato (2000:70) menciona que: “Cada vez que surge una necesidad en el individuo, se rompe el equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio en el individuo”. Esto lleva al trabajador a desarrollar un comportamiento bueno o malo, dependiendo si la necesidad está satisfecha o no.

### **Bases Legales**

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

**Artículo 19.** El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable,

indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y con las leyes que los desarrollen.

**Artículo 20.** Toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de los demás y del orden público y social.

**Artículo 46.** Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, en consecuencia:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes, Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del Estado, tiene derecho a la rehabilitación.
2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.
3. Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorios, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley.
4. Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley.

**Artículo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos

laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que la ley establezca.

**Artículo 88.** El Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho del trabajo. El Estado reconocerá el trabajo de hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.

**Artículo 89.** El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios.

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad social sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Solo es posible a transacción de convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no generará efecto alguno.
5. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.



**Artículo 90.** La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturno no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco horas semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y culturas de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remuneradas en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

**Artículo 91.** Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la entidad de trabajo. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación monetaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

### **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras**

**Artículo 18.** El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza.

La interpretación y aplicación de esta Ley estará orientada por los siguientes principios:

1. La justicia social y la solidaridad,
2. La intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. por lo que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo.
3. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
4. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique la renuncia o menoscabo de estos derechos.
5. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
6. Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela o a esta Ley es nula y no genera efecto alguno.
7. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de edad, raza, sexo, condición social, credo o aquellas que menoscaben el derecho a la igualdad ante la ley y por cualquier otra condición.
8. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar en cualquier forma su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica o social.

**Artículo 21.** Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado

civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales. Los actos emanados de los infractores y de las infractoras serán írritos y penados de conformidad con las leyes que regulan la materia. No se considerarán discriminatorias las disposiciones especiales dictadas para proteger la maternidad, paternidad y la familia, ni las tendentes a la protección de los niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

En las solicitudes de trabajo y en los contratos individuales de trabajo, no se podrán incluir cláusulas que contraríen lo dispuesto en este artículo.

Ninguna persona podrá ser objeto de discriminación en su derecho al trabajo por tener antecedentes penales.

**Artículo 26.** Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia.

El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

**Artículo 104.** Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Los subsidios o facilidades que el patrono o patrona otorgue al trabajador o trabajadora, con el propósito de que éste o ésta obtenga bienes y servicios que le permitan mejorar su calidad de vida y la de su familia tienen carácter salarial.

A los fines de esta Ley se entiende por salario normal, la remuneración devengada por el trabajador o trabajadora en forma regular y permanente por la prestación de su servicio. Quedan por tanto excluidos del mismo las percepciones de carácter accidental, las derivadas de las prestaciones sociales y las que esta Ley considere que no tienen carácter salarial. Para la estimación del salario normal ninguno de los conceptos que lo conforman producirá efectos sobre sí mismo.

**Artículo 105.** Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
6. El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización.
7. El pago de gastos funerarios.

Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

**Artículo 108.** En los locales en que se acostumbre cobrar al cliente por el servicio un porcentaje sobre el consumo, tal recargo se computará en el salario, en la proporción que corresponda a cada trabajador o trabajadora de acuerdo con lo pactado, la costumbre o el uso.

Si el trabajador o trabajadora, recibiera propinas de acuerdo con la costumbre o el uso local, se considerará formando parte del salario un valor que para él o ella representa el derecho a percibir las, el cual se estimará por convención colectiva o por acuerdo entre las partes. En caso de desacuerdo entre el patrono o patrona y el trabajador o trabajadora la estimación se hará por decisión judicial.

El valor que para el trabajador o trabajadora representa el derecho a percibir la propina, se determinará considerando la calidad del servicio, el nivel profesional y la productividad del trabajador o la trabajadora, la categoría del local y demás elementos derivados la costumbre o el uso.

**Artículo 111.** El salario debe ser suficiente para satisfacer las necesidades materiales morales e intelectuales del trabajador o trabajadora y de su familia. Se aumentará en correspondencia a la justa distribución de la riqueza. Los aumentos y ajustes que se hagan serán preferentemente objeto de acuerdos.

El Ejecutivo Nacional podrá decretar los aumentos de salario y medidas que estime necesarias, para proteger el poder adquisitivo de los trabajadores y las trabajadoras. A tal fin realizará amplias consultas y conocerá las opiniones de las distintas organizaciones sociales e instituciones en materia socioeconómica.

En ejercicio de esta facultad, el Ejecutivo Nacional podrá:

a) Decretar los aumentos de salario respecto de todos los trabajadores y todas las trabajadoras por categoría, por regiones geográficas, por ramas de actividad, o tomando en cuenta una combinación de los elementos señalados.

b) Acordar que a los aumentos de salario puedan imputarse los recibidos en los tres meses anteriores a la vigencia del decreto y los convenidos para ser ejecutados dentro de los tres meses posteriores a la misma fecha.

**Artículo 116.** Cuando el salario se hubiere estipulado por unidad de obra, por pieza, a destajo, por tarea o por comisión, el patrono o patrona deberá hacer constar el modo de calcularlo, en carteles que fijará en forma bien visible en el interior de la entidad de trabajo, y además deberá informar mediante notificación escrita dirigida a cada uno de los trabajadores y trabajadoras, así como al sindicato respectivo.

**Artículo 117.** La jornada nocturna será pagada con un treinta por ciento de recargo, por lo menos, sobre el salario convenido para la jornada diurna.

Para el cálculo de lo que corresponda al trabajador o trabajadora por causa del trabajo nocturno, se tomará como base el salario normal devengado durante la jornada respectiva.

**Artículo 118.** Las horas extraordinarias serán pagadas con un cincuenta por ciento de recargo, por lo menos, sobre el salario convenido para la jornada ordinaria.

Para el cálculo de lo que corresponda al trabajador o trabajadora por causa de horas extras, se tomará como base el salario normal devengado durante la jornada respectiva.

**Artículo 119.** El trabajador o trabajadora tiene derecho a que se le pague el salario correspondiente a los días feriados o de descanso cuando haya prestado servicio durante los días hábiles de la jornada semanal de trabajo.

Cuando se haya convenido un salario mensual el pago de los días feriados y de descanso obligatorio estarán comprendidos en la remuneración.

Para el cálculo de lo que corresponda al trabajador o trabajadora por causa de los días de descanso o de los días feriados, se tomará como base el promedio del salario normal devengado durante los días laborados en la respectiva semana. Si se ha estipulado un salario quincenal o mensual, el salario que corresponda a los días de descanso o los días feriados será el promedio del salario normal devengado durante los días laborados en la respectiva quincena o mes, según sea el caso.

El trabajador o trabajadora no perderá ese derecho si durante la jornada semanal de trabajo en la entidad de trabajo faltare un día de su trabajo.

**Artículo 120.** Cuando un trabajador o una trabajadora preste servicio en día feriado tendrá derecho al salario correspondiente a ese día y además al que le corresponda por razón del trabajo realizado, calculado con recargo del cincuenta por ciento sobre el salario normal.

**Artículo 121.** El salario base para el cálculo de lo que corresponda al trabajador o trabajadora por concepto de vacaciones, será el salario normal devengado en el mes efectivo de labores inmediatamente anterior a la oportunidad del disfrute.

En caso de salario por unidad de obra, por pieza, a destajo o a comisión, será el promedio del salario normal devengado durante los tres meses inmediatamente anteriores a la oportunidad del disfrute.

**Artículo 156.** El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

**Artículo 167.** Se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador o la trabajadora está a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo, en el proceso social de trabajo.

El patrono o patrona deberá fijar anuncios relativos a la concesión de días y horas de descanso en un lugar visible del establecimiento.

**Artículo 168.** Durante los períodos de descansos y alimentación los trabajadores y las trabajadoras tienen derecho a suspender sus labores y a salir del lugar donde prestan sus servicios. El tiempo de descanso y alimentación será de al menos una hora diaria, sin que puedan trabajarse más de cinco horas continuas.

**Artículo 169.** Cuando el trabajador o la trabajadora no pueda ausentarse del lugar donde efectúa servicios durante las horas de descanso y alimentación, por requerirse su presencia en el sitio de trabajo para atender órdenes del patrono o patrona, por



emergencias, o porque labora en jornadas rotativas, la duración del tiempo de descanso y alimentación será imputado como tiempo de trabajo efectivo a su jornada normal de trabajo, y no podrá ser inferior a treinta minutos.

**Artículo 170.** La duración de los descansos y alimentación en comedores establecidos por el patrono o la patrona no se computará como tiempo efectivo de trabajo.

Tampoco se imputará como tiempo efectivo de trabajo, la duración de los descansos y alimentación de los trabajadores y las trabajadoras durante la navegación marítima, fluvial, lacustre y aérea.

**Artículo 294.** A los efectos de esta Ley se concibe como formación colectiva, integral, continua y permanente, la realizada por los trabajadores y las trabajadoras en el proceso social de trabajo, desarrollando integralmente los aspectos cognitivos, afectivos y prácticos, superando la fragmentación del saber, el conocimiento y la división entre las actividades manuales e intelectuales.

**Artículo 295.** La formación colectiva, integral, continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras constituye la esencia del proceso social de trabajo, en tanto que desarrolla el potencial creativo de cada trabajador y trabajadora formándolos en, por y para el trabajo social liberador, con base en valores éticos de tolerancia, justicia, solidaridad, paz y respeto a los derechos humanos.

## **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**

**Artículo 1.** El objeto de la presente Ley es:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.
5. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.
6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte

**Artículo 11.** La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

1. El establecimiento y aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
2. La inspección y supervisión de las condiciones y medio ambiente de trabajo, así como los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de prevención, salud y seguridad en el trabajo y de utilización del tiempo libre, descanso y turismo social a nivel nacional, regional, estatal, municipal.
3. La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo.
4. La promoción de la organización de trabajadores y trabajadoras, empleadores y empleadoras, trabajadores y trabajadoras con discapacidad laboral y de otros grupos sociales, para la defensa de la salud en el trabajo.
5. El amparo y la protección de los trabajadores y trabajadoras que actúen individual o colectivamente en defensa de sus derechos.
6. La protección de trabajadores y trabajadoras con discapacidad de manera que se garantice el pleno desarrollo de sus capacidades de acuerdo a su condición.
7. La especial atención a la mujer trabajadora a fin de establecer criterios y mecanismos que garanticen la igualdad de oportunidades e impidan su discriminación.
8. La protección de los niños, niñas, adolescentes y aprendices, de manera que garantice el pleno desarrollo de sus capacidades de acuerdo a su condición en concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente.
9. La adopción de medidas específicas para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo y la utilización del tiempo libre, descanso y

turismo social en las pequeñas y medianas empresas, cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio.

10. El establecimiento de las bases y metodología de un sistema nacional automatizado de vigilancia epidemiológica, en coordinación con el ministerio con competencia en materia de salud.
11. Los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional, regional, estatal, municipal.
12. Otros que le asigne esta Ley y su Reglamento.

**Artículo 39.** Los empleadores y empleadoras, así como las cooperativas y las otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio, deben organizar un servicio propio o mancomunado de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado de manera multidisciplinaria, de carácter esencialmente preventivo, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

La exigencia de organización de estos Servicios se regirá por criterios fundados en el número de trabajadores y trabajadoras ocupados y en una evaluación técnica de las condiciones y riesgos específicos de cada empresa, entre otros.

Los requisitos para la constitución, funcionamiento, acreditación y control de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo serán establecidos mediante el Reglamento de esta Ley.

**Artículo 53.** Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.
2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.
3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.
4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y las convenciones colectivas.

5. Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo. El trabajador o trabajadora comunicará al delegado o delegada de prevención y al supervisor inmediato de la situación planteada. Se reanudará la actividad cuando el Comité de Seguridad y Salud Laboral lo determine. En estos casos no se suspenderá la relación de trabajo y el empleador o empleadora continuará cancelando el salario correspondiente y computará el tiempo que dure la interrupción a la antigüedad del trabajador o de la trabajadora.
6. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta.
7. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.
8. Acompañar a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando éstos realicen su labor inspectora en las empresas, establecimientos o explotaciones.
9. Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral.
10. Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros.

11. La confidencialidad de los datos personales de salud. En tales casos, éstos sólo podrán comunicarse previa autorización del trabajador o de la trabajadora, debidamente informados; limitado dicho conocimiento al personal médico y a las autoridades sanitarias correspondientes.
12. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.
14. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y normas concordantes.
15. La defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.
16. La privacidad de su correspondencia y comunicaciones y al libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.
17. Recibir oportunamente las prestaciones e indemnizaciones contempladas en esta Ley.
18. Ser afiliados o afiliadas por sus empleadores o empleadoras al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo creado por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
19. Exigir a sus empleadores o empleadoras el pago oportuno de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Denunciar ante la Tesorería de Seguridad Social la no afiliación al Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los retardos en el pago de las cotizaciones que debe efectuar el empleador o la empleadora y de los cuales el trabajador o la trabajadora tenga conocimiento.

**Artículo 54.** Son deberes de los trabajadores y trabajadoras:

1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia

seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora.

2. Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los sistemas de control a que se refiere esta disposición no correspondiesen a las condiciones inseguras que se pretende controlar.
3. Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los equipos de protección personal suministrados no corresponden al objetivo de proteger contra las condiciones inseguras a las que está expuesto.
4. Hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones de servicio social.
5. Respetar y hacer respetar los avisos, carteleros de seguridad e higiene y demás indicaciones de advertencias que se fijaren en diversos sitios, instalaciones y



maquinarias de su centro de trabajo, en materia de seguridad y salud en el trabajo.

6. Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo.
7. Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo.
8. Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.
9. Informar de inmediato, cuando tuvieren conocimiento de la existencia de una condición insegura capaz de causar daño a la salud o la vida, propia o de terceros, a las personas involucradas, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y a su inmediato superior, absteniéndose de realizar la tarea hasta tanto no se dictamine sobre la conveniencia o no de su ejecución.
10. Participar activamente en forma directa o a través de la elección de representantes, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral y demás organismos que se crearen con los mismos fines.
11. Participar activamente en los programas de recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social.
12. Cuando se desempeñen como supervisores o supervisoras, capataces, caporales, jefes o jefas de grupos o cuadrillas y, en general, cuando en forma permanente u ocasional actúen como cabeza de grupo, plantilla o línea de producción, vigilar la observancia de las prácticas de seguridad y salud por el personal bajo su dirección.
13. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o en todo caso en que el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas.

14. En general, abstenerse de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
15. Acatar las pautas impartidas por las supervisoras o supervisores inmediatos a fin de cumplir con las normativas de prevención y condiciones de seguridad manteniendo la armonía y respeto en el trabajo.

Los deberes que esta Ley establece a los trabajadores y trabajadoras y la atribución de funciones en materia de seguridad y salud laborales, complementarán las acciones del empleador o de la empleadora, sin que por ello eximan a éste del cumplimiento de su deber de prevención y seguridad.

**Artículo 55.** Los empleadores y empleadoras tienen derecho a:

1. Exigir de sus trabajadores y trabajadoras el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad y ergonomía, y de las políticas de prevención y participar en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social que mejoren su calidad de vida, salud y productividad.
2. Participar activamente en los Comités de Seguridad y Salud Laboral.
3. Participar en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, empresa y establecimiento en el área de seguridad y salud en el trabajo.
4. Solicitar y recibir asesoría del Comité de Seguridad y Salud Laboral de su centro de trabajo, del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y demás órganos competentes.
5. Participar de manera individual o colectiva en las actividades tendentes a mejorar la calidad de la prestación de los servicios del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6. Recibir información y capacitación en materia de salud, higiene, seguridad, bienestar en el trabajo, recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, por parte de los organismos competentes.
7. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo instalados en la empresa o puesto de trabajo.
8. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y de forma correcta, y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal suministrados para preservar la salud.
9. Exigir a los trabajadores y trabajadoras hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones del centro de trabajo.
10. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el respeto y acatamiento de los avisos, las carteleras y advertencias que se fijaren en los diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de salud, higiene y seguridad.
11. Proponer ante el Comité de Seguridad y Salud Laboral las amonestaciones a los trabajadores y trabajadoras que incumplan con los deberes establecidos en el artículo 54 de la presente Ley.
12. Recibir pronta y adecuada respuesta en relación a sus solicitudes ante los organismos competentes.
13. Recibir, en los lapsos previstos por esta Ley y su Reglamento, los reembolsos de los pagos realizados a los trabajadores y trabajadoras en caso de prestaciones diarias por discapacidad temporal.

14. Garantizar que sus trabajadores y trabajadoras reciban oportunamente las prestaciones de atención médica garantizadas en el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, por el Sistema Público Nacional de Salud.
15. Lograr que el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se subroge a las obligaciones derivadas de la responsabilidad objetiva del empleador o de la empleadora ante la ocurrencia de un accidente o enfermedad ocupacional cuando no hubiese negligencia o dolo por parte del empleador o de la empleadora.
16. Ser reclasificados de manera oportuna y adecuada en relación a las categorías de riesgo establecidas en la clasificación de las empresas a los efectos de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
17. Denunciar ante la Superintendencia de Seguridad Social irregularidades relativas al registro y otorgamiento de las prestaciones del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
18. Denunciar ante las autoridades competentes y recibir pronta y oportuna respuesta por cualquier violación a las normativas legales y reglamentarias vigentes sobre condiciones y medio ambiente de trabajo, ambiente general, condiciones para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, que afecte el ambiente de trabajo de su empresa, por parte de las empresas aledañas o de los organismos públicos o privados.
19. Exigir a sus trabajadores y trabajadoras que se abstengan de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Ejercer la defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.

**Artículo 58.** El empleador o empleadora, el o la contratante o la empresa beneficiaria según el caso adoptarán las medidas necesarias para garantizar que, con carácter previo al inicio de su labor, los trabajadores y trabajadoras a que se refiere el artículo anterior reciban información y capacitación adecuadas acerca de las condiciones inseguras de trabajo a las que vayan a estar expuestos así como los medios o medidas para prevenirlas.

**Artículo 59.** A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.
6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.

7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

**Artículo 111.** Sin perjuicio de las competencias atribuidas a los organismos competentes, los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo velarán por el respeto al tiempo de descanso de los trabajadores y trabajadoras, así como al desarrollo de programas para la recreación y turismo social, como medio para fortalecer e incrementar la calidad de vida, la productividad, la integración familiar y el bienestar social.

**Artículo 112.** El Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores creará y mantendrá actualizado un sistema de información para el seguimiento, control y evaluación de los programas de promoción e incentivo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, en correspondencia con el Sistema de Información de la Seguridad Social.

### **Definición de Términos Básicos**

**Calidad de Vida en el Trabajo:** Autores como Lares (1998), argumentan diversas razones para interesarse por la Calidad de Vida en el Trabajo y al respecto, mencionan estas interpretaciones:

- Para el individuo, puede ser la experiencia adquirida en el trabajo.
- Para la entidad de trabajo, puede ser concebida como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad organizacional.

- Desde el punto de vista social, el concepto puede ser considerado como calidad del medio ambiente laboral, relacionado con la salud e higiene del trabajo.
- Un intento de definición integral del concepto de Calidad de Vida en el Trabajo debe incluir las sinergias: institucionales, económicas, sociales, psicológicas y políticas.

**Compromiso Laboral:** Robbins (1998) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un trabajador se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

**Condiciones Óptimas de Trabajo:** Está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos). Autores como Blanch (2003), precisan las condiciones de trabajo y la calidad de vida como un impacto de doble faceta: la positiva y negativa. Esto incluye las innumerables ventajas que para la práctica laboral ofrece el desarrollo de los medios materiales y tecnológicos, que hacen más confortable y atractivo el medio de trabajo, así como todas las relativas a las oportunidades de aprendizaje y aplicación de destrezas y habilidades profesionales nuevas, con las correspondientes oportunidades de crecimiento y autorrealización laboral.

**Oportunidad de Crecimiento:** Se refiere a la posibilidad que tiene una persona de mejorar su situación en el trabajo. Puede significar la posibilidad de un ascenso, una oferta de contratación o la propuesta de iniciar un nuevo proyecto o emprendimiento. Chiavenato (2003), relaciona el desarrollo del personal con las oportunidades de crecimiento en una organización, definiéndolo como un proceso continuo que se realiza durante un largo período de tiempo, que requiere paciencia y una perspectiva amplia de parte del administrador, siendo el factor más importante en desarrollar, la capacidad del personal en crear un entorno en el que se logre la cooperación, comunicación y un intercambio abierto de ideas.

**Reconocimientos:** Puede ser la acción de distinguir a un sujeto o una cosa entre los demás. Dicho reconocimiento se logra a partir del análisis de las características propias de la persona o el objeto. Cuando se reconoce, se concreta la individualización o la identificación. Perry (1961), especifica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se encuentran los reconocimientos, ya que la mayoría de las personas quieren y buscan el reconocimiento y no hay mejor causa de insatisfacción que la desvalorizar al trabajador.



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que se efectuará bajo el paradigma de la modernidad, considerando que se buscará analizar de forma descriptiva cuales son los incentivos laborales que son otorgados a los trabajadores de la entidad de trabajo dedicada al sector hotelero, ubicada en Tucacas, Estado Falcón. Hay que señalar que, considerando las características y naturaleza de la investigación, su nivel es descriptivo de campo. Delgado de Smith (2013: 249) la define: “las investigaciones descriptivas están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio”.

Cuando se habla del nivel de la investigación, esto va relacionado al grado de profundidad que va a abordar la investigación. Un aspecto importante a señalar es lo expresado por Arias (2006:23) donde explica que:“el nivel de la investigación se clasifica en exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos”.

Las variables que serán objeto de estudio para ser interpretadas de manera independiente son: incentivos laborales económicos, incentivos sociales y satisfacción que tiene los trabajadores.

## **Tipo y Diseño de investigación**

El tipo de investigación es una forma de clasificación de la investigación, en la cual se deben considerar los aspectos característicos del estudio para así identificarlos. Delgado de Smith (2013: 247) señala: “Es de indicar como señalan Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003) que las mismas pueden ubicarse de la siguiente manera: Investigación documental, investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa, investigación correlacional, investigación histórica, estudio de caso y proyecto factible”. En el caso de la presente investigación, el análisis es descriptivo de corte transversal.

El diseño de investigación que será empleado es un diseño de campo según Hernández, Fernández, y Baptista (2002:114): “Los estudio de campo son aquellos que se realizan mediante la recolección de los datos directamente de la realidad o del lugar donde se efectuará el estudio mediante la aplicación de técnicas de encuestas, entrevistas y observación directa”. En este sentido la investigación se desarrollará en las instalaciones del hotel ubicado en Tucacas, donde la información será recolectada por medio de cuestionarios, aplicados a los trabajadores con la finalidad de brindar la información necesaria para la construcción del cuerpo de investigación.

## **Estrategia Metodológica**

En relación a las estrategias a desarrollar, se efectuarán de manera ordenada, manteniendo el rigor metodológico para la ejecución de la investigación. Entre los pasos a desarrollar se delimita el tema de investigación, seguidamente se solicita información relacionada al hotel ubicado en Tucacas, con el objeto de conocer el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores en relación a los incentivos laborales

que les son otorgados. Seguidamente se elabora el marco teórico y metodológico con el apoyo de material documental.

Es importante indicar la definición y los elementos que conforman el cuadro técnico metodológico, esto es explicado por Delgado de Smith (2013-261): “El Cuadro Técnico Metodológico será una guía que podrá orientar la elaboración del instrumento sea éste un cuestionario, test o tan simple como una lista de cotejo”. El cual contiene una serie de elementos expuestos por Hurtado y Toro (2007):

1. Variable: es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición, manipulación, o control en una investigación.
2. Definición: consiste en indicar y describir los elementos que componen la variable partiendo desde el punto de vista de un investigador.
3. Indicadores: es la expresión mas concreta de la variable.
4. Ítems: medidas que se le harán a los indicadores y por lo general sustituyen instrumentos de recolección de datos.
5. Fuente: personas documentos o libros que dan respuesta a las interrogantes que se especifican en los ítems.
6. Técnica o Instrumento: son las distintas formas o maneras de obtener la información. Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. (p.83)

A continuación se presentará el cuadro técnico metodológico, donde la operacionalización de las variables se efectúa desde los objetivos específicos planteados en la investigación:

CUADRO N° 1

## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Identificar los incentivos laborales de carácter económico que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio.	Incentivos laborales de carácter económico	Son las compensaciones que se les otorgan a los trabajadores para que estos se motiven en el desempeño efectivo de sus labores.	Retribuciones de índole económico	1. Retribuciones Directas: salario, comisiones y bonificaciones. 2. Retribuciones Indirectas: vacaciones, primas, promociones, horas extras, primas por salario.	01 ,02 ,03  04, 05	Personal de la entidad de trabajo	La técnica Encuesta  Instrumento Cuestionario

CUADRO N° 1 (Continuación)

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos.
Determinar los incentivos sociales que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio.	Incentivos sociales	Los incentivos no monetarios van dirigidos a otorgar beneficios de tipo social sin que represente algún tipo de pago o compensación, entre ellos están seguros de hospitalización, cursos de formación, planes vacacionales, reconocimiento por años de servicios entre otros.	Beneficios de tipo social	-Becas, Cursos de capacitación, formación o especialización. -Beneficio de Alimentación. -Provisiones de ropa de trabajo. -Provisiones de útiles escolares. -Reconocimientos -Reintegro de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos -Recreación - Gastos Funerarios	10  15  13  14  06, 07  11   08, 09, 12	Personal de la Entidad de Trabajo.	La técnica Encuesta  Instrumento Cuestionario

Fuente: González y Escalona(2015)

CUADRO N° 1 (Continuación)

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos.
Evaluar el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores en relación con los incentivos laborales que son otorgados por la entidad de trabajo objeto de estudio	Nivel Satisfacción laboral	Es el bienestar que el trabajador encuentra a través de las condiciones de trabajo y las condiciones ambientales, también a través del clima laboral	Bienestar	Calidad de Vida en el Trabajo	16, 17	Personal de la entidad de trabajo	La técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
				Compromiso laboral	20, 21,22		
				Condiciones óptimas	23, 24,25		
				Oportunidad de crecimiento	19		
				Responsabilidad	23		
			Seguridad	Trabajo en equipo	18		

Fuente: González y Escalona (2015)

## **Población**

En relación a la población esta es definida por Palella y Martins (2006:97) como: “el conjunto de unidades de los que se desea obtener información y sobre lo que se van a generar conclusiones”. En el caso de la investigación la población estará conformada por 32 trabajadores de la entidad de trabajo objeto de estudio.

## **Muestra**

En relación a la muestra Bavaresco (2006:92), refiere que: “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar”. En el caso de la investigación se considerará una muestra no probabilística definida. La muestra no probabilística, integrada por 20 trabajadores. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que este tipo de muestra no sigue un proceso mecánico, sino que depende del proceso de la toma de decisiones de las personas, quienes una vez seleccionadas obedecen a los criterios de la investigación. Dichas criterios se presentan a continuación:

1. Personal gerencial que trabajo en la administración de recursos humanos.
2. Personal que posea contrato indeterminado con la entidad de trabajo (personal fijo), ya que pueden brindar información en relación a los beneficios que esta otorga.

## **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos es una de las secuencias que se debe seguir al momento de hacer un trabajo de investigación, donde se busca obtener los datos necesarios para el desarrollo del cuerpo de investigación, por tal razón Arias (2006:67) indica que la técnica es: “El procedimiento o forma particular de obtener datos o información.”

En el caso del presente estudio se buscará analizar cuáles son los incentivos laborales que son otorgados a los trabajadores por la entidad de trabajo objeto de estudio; se empleará la encuesta, la cual es definida por Rodríguez y Flores (1996:186) cuando señala que: “Una técnica de encuestas que se elabora en forma más conocida para sondear las opiniones de grupos numerosos”.

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento de recolección de datos permite obtener los datos requeridos para la investigación, este viene dado de forma tangible, ya que está conformado por los medios que sirven para obtener los datos a través de la muestra seleccionada, Arias (2006:69) define el instrumento como: “cualquier recursos, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

Debido a la naturaleza del estudio se elaborará un cuestionario que esté directamente relacionado con las variables objeto de estudio; el cual es definido por Delgado de Smith (2013: 284) “Es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, etc”.

### **Validez de los Instrumentos**

Al respecto, Méndez (2007:298) define la validez como: “el grado en que una prueba mide lo que se propone medir”, este aspecto es de gran importancia porque le asegurará al investigador que la información obtenida le servirá a su propósito. Esta prueba se efectúa por medio de "Juicio de Expertos", es explicado por Palella y Martins (2006):

(...) entregarle a tres (3), cinco (5) o siete (7) expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento(s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas. Los expertos revisan el contenido, la redacción y la pertinencia de cada reactivo, y hacen recomendaciones para que el investigador efectúe las debidas correcciones, en los casos que lo consideren necesario (p.173)



Durante esta etapa se entregará a un grupo de expertos el instrumento que se desea emplear para ser verificado y evaluado, posteriormente se considerarán las recomendaciones sugeridas, a fin de aplicara la muestra previamente seleccionada.

### **Confiabilidad de los Instrumentos**

Posterior al proceso de validación se realizará el proceso de confiabilidad del cuestionario. En relación a esto Hernández, Fernández y Baptista (2007:332) señalan que: “Se aplica a personas semejantes a las de la muestra o población objetivo de la investigación”. Para este procedimiento el mismo deberá ser calculado por un experto por medio del uso de una formula estadística, donde los valores están distribuidos entre (0-1) entre más próximo a uno más confiable es el instrumento.

### **Análisis de datos**

Para el análisis de resultados estadístico es necesario efectuar cuadros y gráficos a fin de facilitar la interpretación de los mismos. En relación a este particular Hernández, Fernández y Baptista (2007:419) describen el análisis de datos como: “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías”. En este mismo orden de ideas Bavaresco (2006) señala que es en esta etapa cuando los cuadros elaborados deberán ser interpretados para obtener los resultados, donde se converge el sentido crítico objetivo subjetivo que le impartirá el investigador a esos números recogidos en las tablas.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En esta etapa se presentan cada uno de los datos obtenidos en la investigación, gracias al proceso de análisis e interpretación de los resultados. Es preciso indicar que los resultados fueron obtenidos una vez encuestado a 20 trabajadores de la entidad de trabajo dedicada al sector hotelera, ubicada en Tucacas, Estado Falcón; dicho instrumento permitió diagnosticar las variables a estudiar.

La exposición y análisis de resultados de la investigación se realizó por medio de la clasificación, registro y tabulación de la información obtenida de los sujetos que integraron la muestra. Cada ítems presentado en el cuestionario a través del sistema operativo Windows 2010, se visualiza a través de tablas y gráficos para facilitar el proceso de interpretación y análisis estadístico.

A continuación se exponen los resultados derivados de los objetivos planteados en la investigación.

## Parte I. Retribuciones Directas e Indirectas

Ítems N°1: ¿La compensación laboral que le brinda la entidad de trabajo, está en concordancia con las responsabilidades que usted tiene en el cargo?

Tabla N° 1.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	02	10%
No	18	90%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: El 90% de las personas encuestadas señalaron que la compensación laboral que les brinda la entidad de trabajo, no está en concordancia con las responsabilidades que tienen en el cargo, y solo el 10% informó que sí. Según el artículo 111 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, el salario debe ser suficiente para satisfacer las necesidades materiales morales e intelectuales del trabajador o trabajadora y de su familia. Las políticas salariales en toda entidad de trabajo deben estar en concordancia con la labor que ejecuta el trabajador, ya que es una forma representativa de justicia social y al no estar presentes dentro de la organización, se tendrá que evaluar en el tiempo a fin de mejorar la gestión de recursos humanos en materia salarial.

Ítems N° 2. ¿Está de acuerdo con las políticas salariales que tiene la organización?

Tabla N° 2.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	02	10%
No	18	90%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: El 90% de las personas encuestadas señalaron que no están de acuerdo con las políticas salariales que tiene la organización y el 10% informó que sí. Según el artículo 111,

el salario se aumentará en correspondencia a la justa distribución de la riqueza. Los aumentos y ajustes que se hagan serán preferentemente objeto de acuerdos. El Ejecutivo Nacional podrá decretar los aumentos de salario y medidas que estime necesarias, para proteger el poder adquisitivo de los trabajadores y las trabajadoras. Los resultados obtenidos hacen notar que los trabajadores se encuentran insatisfechos con las políticas salariales que posee la entidad de trabajo, por lo que es recomendable la revisión de las mismas, a fin de mejorar la percepción del personal en cuanto a materia salarial.

Ítems No 3. ¿Usted ha recibido bonificación o compensación extra por la labor realizada en la organización?

Tabla N° 3.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	8	40%
No	08	60%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: El 60% de los trabajadores señalaron que no han recibido bonificaciones o compensaciones extra por la labor realizada en la organización. Las bonificaciones según Chiavenato (2000) en su libro de Gestión del Talento Humano, clasifica las Compensaciones Organizacionales en Financieras y No Financieras, entre las Compensaciones Financieras se encuentran el salario directo, comisiones y bonificaciones. Su importancia radica en la influencia que pueden tener sobre el comportamiento de los trabajadores, como lo expone Brito (2006:35) “los incentivos como un sistema cooperativo racional, y por tal razón es importante tener una noción de los motivos que mueven a los empleados a cooperar con la organización”.

Ítems No 4. ¿La entidad de trabajo realiza los pagos por concepto de vacaciones, utilidades, bono vacacional, horas extras, que son establecidos en la LOTTT?

Tabla N° 4.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	20	100%
No	-	-
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si la entidad de trabajo realiza los pagos por concepto de vacaciones, utilidades, bono vacacional, horas extras, que son establecidos en la LOTTT, un 100% indicó que sí. Por lo tanto, la entidad de trabajo cumple con lo establecido en el artículo 104 de la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, el cual señala al salario como la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Ítems No 5. ¿La organización ha dado algún otro tipo de retribución económica por la labor realizada por usted?

Tabla N° 5.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	02	10%
No	18	90%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W.(2015)

Análisis: El 90% de los trabajadores señalaron que no han recibido premios como reconocimiento o algún tipo de compensación producto del trabajo que desempeñan en la

entidad de trabajo. Los reconocimientos se logran a partir del análisis de las características propias de la persona o el objeto. Cuando se reconoce, se concreta la individualización o la identificación. Perry (1961), especifica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se encuentran los reconocimientos, ya que la mayoría de las personas quieren y buscan el reconocimiento y no hay mejor causa de insatisfacción que la desvalorizar al trabajador.

## Parte II: Beneficios de tipo social

Ítems No 6. ¿Cuándo realiza eficientemente las actividades, recibe de sus superiores algún tipo reconocimiento no monetario por su labor?

Tabla N° 6.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	40%
No	12	60%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: En este ítem el 60% de los trabajadores respondieron negativamente, lo que indica que los supervisores no les proporcionan reconocimientos o elogios por la labor ejecutada. Los Reconocimientos sociales o no financieros, son descritos por Chiavenato (2000), como aquellos beneficios que permiten desarrollo personal (autoestima) profesional y dan seguridad social al trabajador. La entidad de trabajo debería establecer sistemas de recompensa que estimulen a los trabajadores.

Ítems No 7. ¿La entidad de trabajo le ha dado algún reconocimiento público no monetario por años de servicio, calidad en la labor, puntualidad?

Tabla N° 7.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	-	-
No	20	100%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó si la entidad de trabajo le ha dado algún reconocimiento público por años de servicio, calidad en la labor, puntualidad, un 100% indicó que no. Chiavenato (2000) define entre las Compensaciones No Financieras: los Planes Vacacionales, asociación a Club, áreas de descanso, transporte, comedor, cooperativas para compra de artículos, seguros de hospitalización, reconocimiento por años de servicio, entre otras.

Sherman, Bholander y Snell (1999:345) “Los incentivos enfocan los esfuerzos de los empleados en metas específicas de desempeño. Proporcionan una motivación verdadera que produce importantes beneficios para el empleado y la organización”. Cualquier tipo de incentivo es vital para el desarrollo de los objetivos organizacionales, ya que influyen de manera positiva en la conducta de los trabajadores.

Ítems No 8. ¿La entidad de trabajo ha realizado actividades recreativas a sus trabajadores?

Tabla N° 8.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	06	30%
No	14	70%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los encuestados sí la entidad de trabajo ha realizado actividades recreativas a sus trabajadores, un 70% expresó que no y un 30% respondió afirmativamente. Según Brito (2006:68), indica que: “la satisfacción del empleado la encuentra a través de las condiciones de trabajo y las condiciones ambientales, también a través del clima laboral”. Las actividades recreativas permiten la integración de los grupos de trabajo, lo que crea un ambiente laboral estable y satisfactorio para los trabajadores.

Ítems No 09. ¿La entidad de trabajo ha realizado actividades recreativas para los hijos de los trabajadores?

Tabla N° 09

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	-	-
No	20	100%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)



Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si la entidad de trabajo ha realizado actividades recreativas para los hijos de los trabajadores, estos indicaron en un 100% que no. Se entiende como Calidad de Vida en el Trabajo al grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales, Lares (1998) explica que para la entidad de trabajo, puede ser concebida como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad organizacional; Brito (2006), señala que la satisfacción de los trabajadores se logra a través de un clima laboral óptimo, la entidad de trabajo puede contribuir mejorando la administración de Recursos Humanos, favoreciendo las necesidades profesionales y personales de los mismos, tal como lo establece el artículo 1 de la LOPCYMAT.

Ítems No 10. ¿La entidad de trabajo ha realizado cursos de formación o actualización para sus trabajadores?

Tabla N° 10

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	03	15%
No	17	85%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W.(2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si la entidad de trabajo ha realizado cursos de formación o actualización, un 85% respondió de forma negativa y un 15% afirmativa. En el artículo 111 y 112 de la LOPCYMAT, se establece el deber de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo velarán por el respeto al tiempo de descanso de los trabajadores y trabajadoras, así como el desarrollo de programas de recreación y turismo social, como medio para fortalecer e incrementar la calidad de vida, la productividad, la integración familiar y el bienestar social.

**Ítems No 11.** ¿La entidad de trabajo realiza pagos por reintegros de gastos médicos, farmacéuticos u odontológicos?

Tabla N° 11.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	-	-
No	20	100%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si la entidad de trabajo pagos por reintegros de gastos médicos, farmacéuticos u odontológicos, un 100% respondió de forma negativa. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos, son reconocidos como beneficios sociales de carácter no remunerativo en el artículo 105 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, pero no es vinculante su cumplimiento para los empleadores. La entidad de trabajo puede reconocer alguno de estos beneficios, de manera que los trabajadores se sientan a gusto con lo que la misma les ofrece.

**Ítems No 12.** ¿La entidad de trabajo brinda planes vacacionales para los hijos de los trabajadores?

Tabla N° 12

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	-	-
No	20	100%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los entrevistados si la entidad de trabajo brinda planes vacacionales para los hijos de los trabajadores, un 100% respondió de forma negativa. El artículo 156 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, hace mención a las condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos

humanos. El tiempo para el descanso y la recreación son de vital importancia para que esto se cumpla. La entidad de trabajo debe pensar en el bienestar social del trabajador y su familia, tal como es expresado en el artículo 1 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y el numeral 12 del artículo 53 de la misma, la cual destaca el derecho del trabajador a participar en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Ítems 13 ¿La entidad de trabajo realiza dotación de uniformes?

Tabla N° 13

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	-	-
No	20	100%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Durante la aplicación de cuestionario a los trabajadores se les preguntó la entidad de trabajo realiza dotación de uniformes, estos expresaron en un 100% que no. La dotación de uniformes es reconocida como beneficio de carácter no remunerativo en el artículo 105 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, además es considerada parte de las Condiciones Óptimas de Trabajo, ya que puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos). La Ley Organica de Prevencion, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, en sus artículos 54 y 55 señala los parámetros de uso correcto para los equipos de protección, así como establece la obligación por parte del patrono en la dotación y reemplazo de esta indumentaria a sus trabajadores.

Ítems No 14. ¿La entidad de trabajo brinda ayuda para la adquisición de útiles escolares?

Tabla N° 14

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	-	-
No	20	100%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si la entidad de trabajo brinda ayuda para la adquisición de útiles escolares, el 100% respondió de forma negativa. La organización debe cumplir con lo establecido en el artículo 105 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, la ayuda para la adquisición de útiles escolares es un tipo de beneficio no remunerativo que puede tener mucha influencia en la conducta del trabajador, ya que, al sentirse tomado en cuenta, sus niveles de satisfacción laboral aumentan, lo que es beneficioso para la entidad de trabajo a la que presta sus servicios.

Ítems No 15 ¿La entidad de trabajo cumple con algún tipo de bonificación alimentaria?

Tabla N°15. Bonificación alimentaria.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	20	100%
No	-	-
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si reciben bonificación alimentaría, el 100% respondió que si. Es un aspecto positivo de la entidad de trabajo ya que, además de cumplir con lo establecido en el artículo 105 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, la Ley de Alimentación para los Trabajadores y Trabajadoras, contribuyen con el grado de satisfacción que puedan tener los trabajadores al cubrir sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales, siendo esto parte de la Calidad de Vida Laboral.

Ítems N°16. ¿La entidad de trabajo brinda espacios para que el personal pueda comer?

Tabla N°16

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	-	-
No	20	100%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les pregunto a los encuestados si la entidad de trabajo brinda espacios para que sus trabajadores puedan comer, el 100% expreso que no. El artículo 156, 168 y 169 de la LOTTT, presenta el tiempo de descanso y recreación como condiciones dignas y seguras, de las que tiene que gozar cada trabajador. Además en el artículo 1 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, se establece como función principal de la ley regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Ítems N°17. ¿La entidad de trabajo brinda espacios para que el personal pueda descansar en su tiempo libre?

Tabal N° 17

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	-	-
No	20	100%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les pregunto a los encuestados si la entidad de trabajo brinda espacios para que sus trabajadores puedan descansar en su tiempo libre, el 100% expreso que no. Los artículos 168 y 169 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, señalan el derecho del trabajador al disfrute de los periodos de descanso y alimentación. Además, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente

de Trabajo, establece la importancia de la utilización del tiempo libre, descanso, recreación y turismo social.

Ítems No 18. ¿Considera usted que los trabajadores laboran como un equipo de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales?

Tabla N° 18

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	12	60%
No	08	40%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó si los trabajadores laboran como un equipo de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales, un 50% indicó que sí, otro 50% indicó que no, por lo que se puede decir que hubo paridad de los resultados. Gómez y Acosta (2003) mencionan que, los equipos de trabajo, son una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo, lo que influye de manera positiva en su nivel de satisfacción.

Ítems No 19. ¿La entidad de trabajo brinda posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional?

Tabla N° 19

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	09	45%
No	11	55%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: El 55% de las personas encuestadas señalaron que no y el 45% que sí. El artículo 295 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, establece que, la formación colectiva, integral, continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras constituye la esencia del proceso social de trabajo, en tanto que desarrolla el potencial creativo de cada trabajador y trabajadora formándolos en, por y para el trabajo social

liberador, con base en valores éticos de tolerancia, justicia, solidaridad, paz y respeto a los derechos humanos. Es importante que la entidad de trabajo reconozca el impacto del desarrollo del talento humano y una forma de brindar estímulo, es reconociendo su valor a través de la formación de su personal, ya que esto ayuda a que estos realicen eficientemente las actividades propias de su cargo, lo que se puede traducir como incremento de la productividad y calidad de servicios ofrecidos a sus clientes.

Ítems No 20. ¿Se siente comprometido con la entidad de trabajo?

Tabla N° 20

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	06	30%
No	14	70%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les pregunto a los trabajadores si se sienten comprometidos con la entidad de trabajo, el 70% de los encuestados señalaron que no y el 30% que si. Robbins (1998) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un trabajador se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. La entidad de trabajo debe considerar la implementación de un programa de incentivos económicos, sociales y profesionales que ayuden a crear sentido de pertenencia y a su vez satisfacer las necesidades individuales y sociales de los trabajadores.

Ítems N° 21. ¿Se esfuerza de manera continua para lograr ser cada vez más eficiente y productivo en su área de trabajo?

Tabla N°21

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	12	60%
No	08	40%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si se esfuerzan de manera continua para lograr ser cada vez más eficientes y productivos en su área de trabajo, el 60% respondió afirmativamente, el 40% indicó que no. Chiavenato (2000:117) plantea que los incentivos: “son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salariales, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo y otros), a cambio de las contribuciones”. Es decir que, los incentivos económicos o sociales, influyen directamente en la forma como se ejecuta la labor y el nivel de motivación que tengan los trabajadores con la organización, lo que es un factor clave para el desarrollo de los objetivos organizacionales.

Ítems No 22. ¿Se siente orgulloso de la labor que realiza en la entidad de trabajo?

Tabla N°22

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	12	60%
No	08	40%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W.(2015)

Análisis: A los trabajadores encuestados se les preguntó si se sienten orgullosos de la labor que realizan en la entidad de trabajo, el 60% indicó que sí, un 40% expresó que no. Robbins (1998) señala que un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia. La entidad de trabajo debe crear condiciones que permitan que los trabajadores se sientan identificados con la labor que realizan en ella, los beneficios sociales, tal como los establecidos en el artículo 105 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, pueden ser una herramienta favorable para el cumplimiento de este objetivo.



Ítems No 23. ¿Considera que los trabajadores son responsables en las funciones asignadas por la organización?

Tabla N° 23

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	11	55%
No	09	45%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los encuestados si los trabajadores son responsables en las funciones asignadas por la organización, el 55% de los ellos respondieron que sí, 45% señalaron que no. Autores como Gómez y Acosta (2003) mencionan la Responsabilidad en el trabajo como el compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en su lugar de trabajo. Cuando un trabajador se siente motivado y satisfecho con la entidad de trabajo, busca cumplir con las metas que le son establecidas; de lo contrario, puede darse el caso, en que la actitud del trabajador será despreocupada, no buscará cumplir con sus obligaciones y su nivel de responsabilidad será notablemente bajo.

Ítems No 24. ¿Son adecuadas las condiciones de salud y seguridad laboral en la entidad de trabajo?

Tabla N° 24

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	12	60%
No	8	40%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si son adecuadas las condiciones de salud y seguridad industrial en la entidad de trabajo, el 60% indicó que sí y un 40% expresó que no. Según el artículo 87 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva,

que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Ítems No 25. ¿La entidad de trabajo brinda dispositivos de seguridad personal para así crear condiciones seguras en el desempeño de sus funciones de los trabajadores dentro de la organización?

Tabla N°25

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	12	60%
No	08	40%
<b>Total</b>	20	100%

**Fuente:** González O. y Escalona W. (2015)

Análisis: A los trabajadores encuestados se les preguntó si la entidad de trabajo brinda dispositivos de seguridad personal para así crear condiciones seguras en el desempeño de sus funciones de los trabajadores dentro de la organización, estos expresaron que sí en 60% y sólo un 40% respondió que no. El artículo 59 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, a los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, establece en su numeral 7 que, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que, garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las entidades de trabajo, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

## CONCLUSIONES

Una vez aplicados los cuestionarios y haber efectuado el proceso de interpretación de datos obtenidos por los trabajadores de la entidad de trabajo objeto de estudio, con los cuales se buscó analizar los incentivos laborales otorgados a los mismos, se llegó a las siguientes conclusiones.

En función al primer objetivo específico de la investigación, que buscó identificar los incentivos laborales de carácter económico otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio, se pudo evidenciar, gracias a los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento, que los trabajadores no se sienten incentivados económicamente dentro de la organización; y esto resulta negativo, ya que si el personal no se siente satisfecho con lo que ofrece la organización, se reflejará directamente en la realización de sus labores y por ende en la productividad de la entidad de trabajo.

Es de resaltar, que la entidad de trabajo es responsable con las disposiciones establecidas por el Estado venezolano, en materia laboral, ya que da fiel cumplimiento a los pagos por concepto de vacaciones, utilidades, bono vacacional, horas extras, recargos por días feriados-

Con respecto al segundo objetivo específico, que buscó determinar los incentivos sociales otorgados a los trabajadores, los cuales juegan un papel importante en el desarrollo de grupos sociales que ayudan a mantener un clima organizacional idóneo, así como el sentido de pertenencia con la organización; se observó la inexistencia de reconocimientos por parte de los supervisores por las labores realizadas eficientemente; reconocimientos por parte de la entidad de trabajo a los años de servicio, puntualidad, calidad en el servicio; actividades recreativas tanto para los trabajadores como para sus familiares; cursos de formación o capacitación; planes vacacionales para los hijos de los trabajadores; dotación de uniformes; ayuda para útiles escolares, entre otras.

El tercer objetivo específico, se evaluó la satisfacción que tienen los trabajadores en relación con los incentivos laborales que son otorgados por la entidad de trabajo objeto de estudio, se concluye que los trabajadores cumplen con sus actividades de trabajo, a pesar de no sentirse satisfechos con las políticas aplicadas por la entidad de trabajo; por lo que la organización debe incluir nuevos sistemas de compensación que generen bienestar en sus trabajadores.

Los incentivos deben ser vistos como un medio de inversión por parte de las organizaciones, para obtener la integración de sus trabajadores, motivándolos a capacitarse y adquirir nuevas habilidades, a desempeñarse mejor, a actuar con sentido de equipo, a adaptarse a los cambios, generando así estabilidad y potencial de desarrollo para las personas.

Luego de analizar los incentivos laborales otorgados a los trabajadores de la entidad de trabajo objeto de estudio, se concluyó que la entidad de trabajo se limita a cumplir las obligaciones legales estipuladas por la ley vigente, a excepción de la dotación de ropa de trabajo y la proporción de espacios de comedor y descanso que permita al trabajador hacer su alimentación y descanso si es su decisión dentro de la entidad de trabajo, en el descanso intrajornada de conformidad con lo establecido en el artículo 168 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, obligación de Ley que es incumplida por la Organización, por lo que, teniendo en cuenta que el objetivo general de la presente investigación es: Analizar los Incentivos Laborales otorgados a los trabajadores de la Entidad de Trabajo dedicada al Sector Hotelero ubicada en Tucacas, Estado Falcón, el régimen económico, socio-económico, social y de medio ambiente de trabajo, no satisface a los trabajadores de la entidad de trabajo, en razón, de no reconocer el desempeño de sus trabajadores, como forma de incentivo al mejoramiento laboral de los mismos, al evidenciarse que los beneficios laborales percibidos, responden al cumplimiento de la normativa legal vigente en la materia, pero no a la interrelación positiva entre el trabajador y el patrono en el desarrollo de la actividad laboral, tanto desde el punto de vista individual, como desde el punto de vista colectivo.

## RECOMENDACIONES

La entidad de trabajo objeto de estudio, teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas en concordancia con los objetivos desarrollados, deberá poner en práctica en pro del mejoramiento de su talento humano, las siguientes recomendaciones:

1. Evaluar que tipo de incentivos económicos que puede proporcionar a sus colaboradores a fin de poder mejorar las condiciones de trabajo y elevar la calidad de vida de los mismos. Es importante señalar que los trabajadores deben recibir una retribución cónsona a sus habilidades, años de servicio y desempeño, por tal razón se sugiere crear escalas salariales que estén relacionadas a los aspectos anteriormente mencionados, con el objeto de que los trabajadores reciban una compensación en virtud al aporte que le brinden a la compañía donde laboran.
2. Así mismo, deberá evaluar la posibilidad de otorgar incentivos sociales, debido a que permiten elevar la autoestima del trabajador y el grado de identificación y sentido de pertenencia de los trabajadores con la entidad de trabajo. Dentro de los incentivos a recomendar hacemos referencia a los botones de reconocimiento por años de servicio, las felicitaciones por el desempeño a los trabajadores, cartas de reconocimiento y la promoción de pequeñas actividades por parte de los jefes inmediatos, ya que estos ayudan e influyen de forma positiva en las relaciones de trabajo entre jefes y subalternos.
3. Mejorar las condiciones de trabajo, como espacios para que los trabajadores puedan comer y descansar en sus horas no laborables, dotar de manera periódica de uniformes y equipos de protección personal acorde con la labor que ejecutan los trabajadores, y a su vez, da cumplimiento eficaz y eficiente a la legislación venezolana vigente en la materia.
4. Implementar de actividades recreativas para uso del tiempo libre que permitan el intercambio entre trabajadores, personal supervisorio y gerencial, procesos que busca la mejora de las comunicaciones y de las interrelacionales entre los equipos de trabajo y los familiares de los trabajadores, de manera que se sientan

integrados al entorno laboral en el cual se desenvuelven los mismos, mejorando así la calidad de vida de los trabajadores y sus familiares.

5. Evaluar la realización de cursos de formación y capacitación para los trabajadores en virtud de las necesidades y exigencias de la entidad de trabajo, considerando aquellas áreas que deben potenciar en materia de desempeño, a los fines del crecimiento y valor agregado de su personal y el logro de los objetivos y metas de la entidad de trabajo dentro de la competitiva intrínseca en el mercado al cual pertenece.
6. Por último, se recomienda realizar un plan de incentivos que recoja de forma armónica y concreta los incentivos sugeridos en los numerales 1, 2, 3, 4 y 5, todo con el fin, que su implementación planificada, sistemática y periódica que coadyuve a la permanencia de una personal motivado e identificado con la entidad de trabajo.

## LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidias (1999). **El Proyecto de Investigación**. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. Introducción a la Metodología Científica. 5ta Edición. Editorial Episteme. Venezuela.

Bavaresco, Aura (2006). **Proceso Metodológico de Investigación. (Cómo hacer un diseño de una investigación)**. 5ta Edición. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

Brito, José (2006). **Curso Práctico de Legislación Laboral**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Brito, Katuska (2009). **Incentivos Laborales y su relación con el desempeño de las funciones secretariales en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo (2008-2009)**. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales.

Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, Idalberto (2004). **Procesos Administrativos**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, Idalberto (2010). **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw Hill. México.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela - Extraordinaria N° 5.453. Caracas, Viernes 24 de Marzo de 2000.

Davis, Keith y Newstrom, John (2006). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.

Delgado de Smtih, Yamile (2013). **La Investigación Social en Proceso: ejercicios y respuestas. Universidad de Carabobo.** Tercera Edición. Editado por la Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Diaz, R.; Quvedo, M. y Rodríguez, B. (2009). **Análisis de los Incentivos Laborales y la Satisfacción del personal de la empresa Amcor Pet Packing de Venezuela, S.A. en Valencia, Edo. Carabobo.** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Administración Comercial.

González, Vanessa (2013). **Diseño de un Programa de Incentivo Laboral como técnica gerencial para incrementar la motivación en el desempeño del personal. Caso: Secretaría de Producción, Turismo y Economía Popular.** Trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia Pública. Universidad de Carabobo.

Graterol, Marli (2003). **Estudio de Incentivos Laborales en la empresa de Servicios Avícolas, C.A. (SERAVICA)** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Administración Comercial.

Hernández, Roberto; Fernández, Collado y Baptista, Pilar (2002). **Metodología de la Investigación.** Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Hernández, Roberto; Fernández, Collado y Baptista, Pilar (2007). **Metodología de la Investigación.** Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** C.E.C. Venezuela.

**Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.** Gaceta Oficial N° 39.627 del 02 de Marzo de 2011.

**Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Extraordinaria N° 6.076 del 07 /05/ 2012.

Méndez, Carlos (2007). **Metodología de la Investigación.** Trillas. México.



Pacheco, Verónica (2014). **Evaluación de los Incentivos Laborales para la mejora en la satisfacción motivacional en el área Secretarial de la Facultad de Odontología, Universidad de Carabobo.** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales.

Parella, Stracuzzi y Martins, Fileberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Segunda Edición. Fedupel. Caracas, Venezuela.

Robbins, Stephen (1999). **Comportamiento Organizacional.** Editorial Prentice Hall. México.

Rodríguez, Gregorio y Flores, Javier (1996). **Metodología de la Investigación Cualitativa.** Editorial Algibe. México.

Sherman, Arthur; Bholander, George y Snell Scott (2001). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial Thomson. México.

Sherman, Arthur; Bholander, George y Snell, Scott (1999). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial Thomson. México.

Villegas, José (1997). **Administración de Personal.** Edición Los Heraldos Negros. Editorial Oasis. Venezuela.

## **ANEXOS**

Bárbula, mayo 2015

Estimado profesor (a): \_\_\_\_\_

Acudo a usted, tomando en consideración sus conocimientos y experiencias en el campo empresarial, para solicitar su colaboración en la validación del instrumento de recolección de datos para el trabajo titulado: **ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES OTORGADOS A LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD DE TRABAJO DEDICADA AL SECTOR HOTELERO UBICADA EN TUCACAS, ESTADO FALCÓN**. Dicho instrumento ayudará a la recopilación de información necesaria para cumplir con los objetivos de la investigación antes mencionado.

Para esto, anexo los siguientes formatos: Dos cuestionarios, datos relacionados a los objetivos de la investigación, cuadro de operacionalización de las variables que son objeto de estudio y formatos de validación.

Sin mas que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración, en espera de su pronta respuesta, queda de usted.

\_\_\_\_\_  
González, Orianna

\_\_\_\_\_  
Escalona, Wolfan

## CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado (a) Profesor (a): \_\_\_\_\_

A continuación se le presenta el siguiente formato, el cual permite validar a través del juicio de expertos, el cuestionario que será aplicado en el trabajo de grado titulado: **“ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES OTORGADOS A LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD DE TRABAJO DEDICADA AL SECTOR HOTELERO UBICADA EN TUCACAS, ESTADO FALCÓN.”**. Dicho cuestionario está conformado por 25 preguntas relacionadas con los tópicos en estudio, el cual será aplicado al personal de la entidad de trabajo.

Se agradece su juicio valorativo, usando para ello los criterios de Si / No, en cada uno de los siguientes aspectos:

-Pertinencia

-Claridad

-Coherencia

Datos de Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_

Lic. \_\_\_\_\_ Msc. \_\_\_\_\_ Dr (a) \_\_\_\_\_

Egresado (a) de la Universidad: \_\_\_\_\_

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

No Ítems	Pertinencia		Claridad		Coherencia		Dejar (Marque con una x)	Modifica r (Marque con una x)	Quitar (Marque con una x)	Observaciones
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO				
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										

Firma Validador: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

## INSTRUCCIONES

El siguientes cuestionario corresponde al trabajo de grado titulado: **“ANÁLISIS DE INCENTIVOS LABORALES OTORGADOS A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEDICADA AL SECTOR HOTELERO UBICADA EN TUCACAS, ESTADO FALCÓN”**. El mismo será aplicado a todo el personal que labora en la entidad de trabajo objeto de estudio; Consta de 25 preguntas con opciones de respuestas Sí/No. Antes de iniciar el cuestionario, usted debe leer las siguientes observaciones:

1. No es necesario colocar sus datos en el cuestionario, tales como: Nombres, Apellidos y Dirección.
2. Tómese el tiempo que sea necesario para responder.
3. Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de responder.
4. Se debe responder de manera ordenada, sin realizar saltos de una pregunta a otra.
5. Utilizar un bolígrafo de color azul o negro.
6. Marque con una “X” la respuesta que usted considere, dentro de las casillas del “SI” o “NO”.
7. No hacer tachaduras, ni enmiendas dentro de las casillas del “SI” o “NO”.
8. No se deben dejar casillas en blanco, se deben responder todas las preguntas estipuladas en el cuestionario.
9. Muchas gracias por su colaboración.

### Parte I: Retribuciones Directas e Indirectas

Ítems	PREGUNTAS	Opciones de Respuesta	
		Sí	No
01	¿La compensación laboral que le brinda la entidad de trabajo, está en concordancia con las responsabilidades que usted tiene en el cargo?		
02	¿Está de acuerdo con las políticas salariales que tiene la organización?		
03	¿Usted ha recibido bonificación o compensación extra por la labor realizada en la organización?		
04	¿La entidad de trabajo realiza los pagos por concepto de vacaciones, utilidades, bono vacacional, horas extras, que son establecidos en la LOTTT?		
05	¿La organización ha dado algún otro tipo de retribución económica por la labor realizada por usted?		

### Parte II: Beneficios de tipo social

Ítems	PREGUNTAS	Opciones de Respuesta	
		Sí	No
06	¿Cuándo realiza eficientemente las actividades, recibe de sus superiores algún tipo reconocimiento no monetario por su labor?		
07	¿La entidad de trabajo le ha dado algún reconocimiento público no monetario por años de servicio, calidad en la labor, puntualidad?		
08	¿La entidad de trabajo ha desarrollado actividades recreativas a sus trabajadores?		
09	¿La entidad de trabajo ha realizado actividades recreativas para los hijos de los trabajadores?		
10	¿La entidad de trabajo ha realizado cursos de formación o actualización para sus trabajadores?		

11	¿La entidad de trabajo realiza pagos por reintegros de gastos médicos, farmacéuticos u odontológicos?		
12	¿La empresa brinda planes vacacionales para los hijos de los trabajadores?		
13	¿La entidad de trabajo realiza dotación de uniformes?		
14	¿La entidad de trabajo brinda ayuda para la adquisición de útiles escolares?		
15	¿La entidad de trabajo cumple con algún tipo de bonificación alimentaria?		

### Parte III: Nivel de satisfacción

Ítems	PREGUNTAS	Opciones de Respuesta	
		Sí	No
16	¿La entidad de trabajo brinda espacios para que el personal pueda comer?		
17	¿La entidad de trabajo brinda espacios para que el personal pueda descansar en su tiempo libre?		
18	¿Considera usted que los trabajadores laboran como un equipo de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales?		
19	¿La entidad de trabajo brinda posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional?		
20	¿Se siente comprometido con la entidad de trabajo?		
21	¿Se esfuerza de manera continua para lograr ser cada vez más eficiente y productivo en su área de trabajo?		
22	¿Se siente orgulloso de la labor que realiza en la entidad de trabajo?		
23	¿Considera que los trabajadores son responsables en las funciones asignadas por la organización?		
24	¿Son adecuadas las condiciones de higiene y seguridad industrial en la entidad de trabajo?		
25	¿La entidad de trabajo brinda dispositivos de seguridad personal para así crear condiciones seguras en el desempeño de sus funciones de los trabajadores dentro de la organización?		



**Cuadro de variables**

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos.
Identificar los incentivos laborales de carácter económico que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio.	Incentivos laborales económicos	Son las compensaciones financieras y beneficios sociales que se les otorgan a los trabajadores para que estos se motiven en el desempeño efectivo de sus labores.	Retribuciones de índole económico	<b>1. Retribuciones Directas:</b> Salario directo, comisiones y bonificaciones <b>2. Retribuciones Indirectas:</b> Vacaciones, primas, propinas, horas extras, primas por salario.	1,2,3  4,5	Trabajadores de la entidad de trabajo	La técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
Determinar los incentivos sociales que son otorgados a los trabajadores en la entidad de trabajo objeto de estudio.	Incentivos sociales	Los incentivos no monetarios van dirigidos a otorgar beneficios de tipo social sin que represente algún tipo de pago o compensación, entre ellos están seguros de hospitalización, cursos de formación,	Beneficios de tipo social	-Becas, Cursos de capacitación, formación o especialización. -Beneficio de Alimentación. -Provisiones de ropa de trabajo. -Provisiones de	10  15  13  14	Trabajadores de la entidad de trabajo	La técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

		planes vacacionales, reconocimiento por años de servicios entre otros.		útiles escolares. -Reconocimientos -Reintegro de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos -Recreación - Gastos Funerarios	06, 07  11  08, 09, 12		
--	--	---	--	--	------------------------------------	--	--

**Cuadro de variables**

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos.
Evaluar el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores en relación con los incentivos laborales que son otorgados	Nivel Satisfacción laboral	Es el bienestar que el empleado encuentra a través de las condiciones de trabajo y las condiciones ambientales, también a través del	Bienestar          Seguridad	Calidad de Vida en el Trabajo  Compromiso laboral  Condiciones óptimas  Oportunidad de	16, 17  20, 21,22  23, 24,25  19	Trabajadores de la entidad de trabajo	La técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

por la entidad de trabajo objeto de estudio.		clima laboral		crecimiento Responsabilidad Trabajo en equipo	23  18		
---	--	---------------	--	---	--------------	--	--

Fuente: González y Escalona (2015)

