

El salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción. Una visión desde la crisis venezolana

The emotional salary as an organizer of social representations associated with satisfaction. A view from the Venezuelan crisis

Sonia Mercedes Andrade de Noguera

Universidad De los Andes ULA-Mérida. Venezuela

Resumen: El artículo muestra los resultados de un estudio cualitativo en el cual se indagó sobre el salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción a nivel laboral. El proceso reflexivo se estableció a partir de cuatro subcategorías: compensación, recreación, proyectos de formación personal y bienestar. Cada una de estas, fue desarrollada en atención al aporte de los versionantes así como también a la presencia del análisis de contenido. El engranaje de la información permitió detectar una fuerte desmotivación laboral, producto de un salario emocional escindido y poco motivador. Se pudo determinar así mismo, que los versionantes vinculaban sus reflexiones a la gran crisis social venezolana que signa y dirige toda las áreas de la vida cotidiana, dando lugar a un discurso que apela a una reflexión compleja basada en insatisfacciones a nivel laboral y en representaciones que expresan el descrédito de un sistema de compensación laboral que no garantiza la plena complacencia de sus trabajadores. Tal situación desmejora y crea un espacio laboral fracturado y desmotivante.

Palabras clave: Representaciones sociales, Salario emocional, Satisfacción, Crisis y Sociedad.

Abstract: The article shows the results of a qualitative study in which asked about the emotional salary as an organizer of social representations associated with satisfaction at the working level. The reflective process was established from four subcategories: compensation, recreation, personal training and wellness projects. Each one of these was developed in response to the contribution of the versionantes as well as the presence of content analysis. Information gear allowed detecting a strong labor motivation, product of an emotional salary splintered, and little motivator. It was determined, that the versionantes linked their reflections to the great Venezuelan social crisis that signa and addresses all areas of everyday life, giving rise to a discourse that appeals to a complex reflection based on dissatisfaction at the working level and in representations expressing the discredit of a system of compensation that labor does not guarantee the full pleasure of their workers.

Key words: Social representations, Emotional salary, Satisfaction, Crisis and society.

Recibido: 12/09/2017 Revisado: 26/11/2017 Aceptado: 08 /01/2018 Publicado: 10/01/2018

Referencia normalizada: Andrade, S.M. (2018). El salario emocional como organizador de representaciones sociales con la satisfacción. Una visión desde la crisis venezolana. *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal*, 9, 12-31 doi: 10.15257/ehquidad.2018.0001

Correspondencia: Sonia Mercedes Andrade de Noguera. Universidad De los Andes ULA-Mérida. Venezuela. Correo electrónico: soniamolinares@hotmail.com. Docente de la Universidad De los Andes Núcleo Mérida Venezuela. Doctora en Ciencias Humanas.

1. INTRODUCCIÓN

El salario es un concepto que acompaña a todo un entramado laboral, tendiente a cubrir las expectativas de los trabajadores. Para explicar su connotación dinámica y humana, el salario emocional se expresa en términos de satisfacción y búsqueda de ciertos gozos más allá del pago monetario establecido en un contrato de trabajo.

Para la mayor parte de los estudiosos del de este importante concepto (Schein, 1982; Blanchard, 2005), el salario emocional es definido como el conjunto de retribuciones y gratificaciones no monetarias que el trabajador recibe de su entorno laboral. Se le atribuye un rol complementario del sueldo general y funciona como un dispositivo que debe garantizar la satisfacción de los empleados. Considera Sánchez (s.f, p.3) que: *El salario emocional es un factor clave en la satisfacción del empleado, no podemos darnos el lujo de tener personas insatisfechas ya que esta insatisfacción incide en la productividad de la organización. Es importante que la empresa acepte su responsabilidad con el trabajador, en principio porque esto se verá reflejado en una empresa más productiva, con más calidad y un mejor ambiente laboral; en resumen una mejor organización.*

De igual manera, el salario emocional está finamente delimitado por aquellos aspectos intangibles que suelen ser importantes para el trabajador. Estos componentes se sostienen tanto en lo personal como en lo social y tienen

que ver con la manera en que las personas interpretan y elaboran imágenes mentales asociadas a sus percepciones, todo este andamiaje de subjetividades compartidas recibe el nombre de representaciones sociales. Los estudios y propuestas analíticas apuntan a que es una herramienta muy eficaz para reducir el absentismo laboral así como el incremento de un compromiso mayor sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa.

Durante las primeras décadas del siglo XX surgieron una serie de reflexiones teóricas centradas en la idea de que el dinero y las compensaciones monetarias eran los grandes motivadores laborales. Sin embargo, con el devenir de nuevos retos sociales a nivel mundial se comenzó a establecer que el dinero como forma de retribución ante un determinado trabajo realizado, tiene límites como satisfactor, lo cual lleva a la interrogante de cómo lograr seguir satisfaciendo a los trabajadores, más allá de la remuneración que se les otorga. Parece importante hablar entonces de compensaciones no monetarias y del valor que los individuos otorgan a las mismas (Rocco, 2009) así como también de los supuestos laborales que se tienen sobre las necesidades humanas (MacGregor, 1984).

Estos cambios tienen que ver directamente con lo que valoran los empleados. A este respecto se asume como potencialmente significativo las condiciones ambientales y ergonómicas para trabajar a gusto, las condiciones ambientales del espacio de trabajo, el compañerismo en las relaciones laborales y la conciliación de trabajo y familia (Gómez, 2011). Agregaremos a estas condiciones cuatro aspectos fundamentales para el presente estudio: compensación, recreación, proyectos de formación personal y bienestar emocional.

La compensación desde su etimología (latín *compensare*; de *cum*, con, y *pensare*, pesar) alude al acto de dar algún pago en resarcimiento del daño, perjuicio o trabajo que se ha causado. Hablar de compensación es hablar de justicia, equidad y legalidad así como también de una relación consustancial

con las aspiraciones del trabajador y las políticas empresariales de una determinada organización. La compensación tiene dos facetas, la intrínseca que alude al salario monetario y la extrínseca referida a las necesidades humanas, comunicativas y motivacionales del individuo que labora.

La *recreación* conjuga toda una gama de aspectos vinculado con la apreciación ontológica del tiempo libre y la manera en que las personas se equilibran para renovar sus fuerzas espirituales, emocionales y sociales. Para Miquilena (2011, p.42) la recreación a nivel laboral: “Es considerada como una necesidad para los seres humanos de distintas edades y se reconocen sus beneficios como factor de: salud, condición física, motivación y forma de vida para el bienestar del hombre”.

Los *proyectos de formación personal* hacen referencia a la promoción de actividades tendientes a mejorar las competencias del trabajador en áreas tales como la motivación, el liderazgo, la comunicación asertiva y los grupos de alto desempeño. Esta capacitación debe concebirse como un eje transversal basado en una concepción humanística tanto del trabajo como del trabajador.

Por último, la categoría *bienestar emocional* hace referencia a la construcción de una cultura y un clima laboral que coadyuven en el fortalecimiento de las relaciones comunicativas, la construcción de un ambiente laboral dinámico y acogedor así como también a relaciones grupales que cooperen para la consolidación de la misión y visión organizacional.

En lo que respecta a la teoría de la representaciones sociales, fue Moscovicci con su obra *El psicoanálisis, su imagen y su público* (1961) quien desplegó con detalle los fundamentos más esenciales de las representaciones sociales, constatándose que no llega a ser relativamente fácil acceder a un fenómeno complejo, que se ramifica en diferentes direcciones, sin abandonar nunca la órbita de las interacciones sociales, que

constituye su principal arista de materialización. Es por esta consideración, que el estudio de este fenómeno, da lugar a la exploración de un inmenso territorio de significados enlazados a una dinámica social en permanente cambio.

De igual manera, se considera importante destacar, que posterior a la lectura de un conjunto importante de apreciaciones sobre las representaciones sociales se constata una excesiva versatilidad conceptual, coincidiendo algunas posturas críticas en que las mismas son mecanismos que activan las personas para acceder y construir la realidad en la cual están inmersas.

Una valoración de Pargas (2011, p.15) al referirse a las representaciones sociales complementa lo que señalado: *Las mismas se constituyen en las verdades que tienen sentido para la gente, teorías personales o colectivas tales que les permiten enfrentar su vida cotidiana, incluso orientarse, estar al día con las informaciones que les llegan y darles un nombre u otorgarles una denominación y tomar decisiones. En este sentido, las representaciones sociales son una articulación de la teoría-método en la práctica. Ellas son una opción teórica y metodológica: una epistemología y una forma práctica de enfrentar la vida. La lógica que las orienta no busca la verdad. La ciencia, en cambio, sí la busca como objetivo y a partir de verdades relativas que forman parte de una posición de equifinalidad, se acerca a la meta final que es la de alcanzar esa verdad.*

Un aspecto significativo de las representaciones sociales, es que las mismas se perciben como elaboraciones personales, basadas en la experiencia y en el análisis surgido de un universo cargado de narrativas compartidas. Este universo plantea una doble connotación asociada básicamente a dos estructuras. La primera, donde la palabra hablada crea el sentido de lo cotidiano dando lugar a un tipo de discurso signado por lo situacional, es decir, por el evento social o personal que se materializa en el aquí y el ahora. La segunda, se fundamenta en un tipo de narrativa crítica, constructora de significados sociales e históricos. Esta idea se asocia según Villarroel (2007,

p.436) con la necesidad de activar “la comprensión, la explicación y el dominio de los hechos de la vida diaria”.

Así también es preciso señalar que la estructura de las representaciones sociales, considera como significativo y referencial aquello que los individuos hacen para organizarse y manejar la información circundante a partir de sus esquemas cognitivos (Bruner, 1997) y producciones culturalmente determinantes. Es así como la estructura básica de una representación social está conformada por dos componentes: el núcleo central y el sistema periférico. El núcleo suele estar constituido en esencia por condiciones históricas, normativas, creencias y valores propios del consenso social. Por otra parte, el sistema periférico, en tanto que es el complemento funcional, permite el establecimiento de mecanismos que flexibilizan y hacen más dúctil la adaptación del sistema central a una determinada realidad, también es considerado como una interface condicionada por un contexto inmediato y un referente histórico cotidiano y personal (Abric, 1994).

En este espacio de lo cotidiano emerge un concepto consustancial con el llamado salario emocional, en tanto que el trabajador elabora pensamientos e imágenes que dan lugar a una remuneración asociada a la satisfacción de necesidades comunicativas y emotivas producto de sensibilidades asociadas a la propia naturaleza humana. El salario emocional se muestra como una fuerza motivadora, garante de ciertos procesos internos que producen impresiones de felicidad y bienestar.

2. CAMINO METODOLÓGICO

El presente trabajo se desarrolló a partir de los postulados del paradigma cualitativo, ya que el interés central se fundó a partir de lo que sienten, padecen y manifiestan un grupo de versionantes que tienen como vínculo central, el hecho de ser trabajadores activos en diferentes empresas - públicas, privadas e independientes-. De igual manera, la orientación analítica se apropió del enfoque fenomenológico-hermenéutico. El objeto de

estudio y la perspectiva de reflexión planteada nos llevaron a seleccionar el discurso oral y escrito de quince versionantes implicados en diversos campos de trabajo, lo cual permitió detectar imágenes y percepciones sobre el salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción. Los criterios de selección de dichos versionantes fueron la pertinencia y la accesibilidad.

El camino metodológico se fundamentó en el acercamiento al lenguaje por medio de la palabra hablada, en este sentido, se asumen los planteamientos de Perniola (2011, p.97) cuando al referirse a la idea heideggeriana de hermenéutica expone que: “en el lenguaje se manifiesta el ser mismo, el lenguaje es la casa del ser”.

Desde esta perspectiva, el estudio se apropió de lo expuesto por Mills (1959, p.54) cuando sugiere lo que sigue: “Sea un buen artesano: evite un conjunto rígido de procedimientos sobre todo, trate de desarrollar y aplicar la imaginación sociológica. Eluda el fetichismo del método y la técnica. Impulse la rehabilitación de una artesanía intelectual no presuntuosa, y trate de convertirse en artesano usted mismo. Que cada hombre sea su propio metodólogo”. Una de las maneras de hacer efectiva esta máxima, fue generando procesos flexibles de análisis, caracterizados por el surgimiento de nuevas categorías producto del intercambio con los versionantes y sus representaciones sociales.

3. LOS INSTRUMENTOS Y LOS VERSIONANTES

Para la recolección de la información se seleccionó la entrevista en profundidad, artefactos teóricos emanados de la web y observaciones registradas en un diario “in situ”. Para considerar la información recolectada se siguieron las fases descritas por Martínez (2008). Una primera fase llamada familiarización con el campo de estudio, en ésta se clarificó y establecieron las razones que dan lugar a la presencia de un problema relacionado con el salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción; una re-visión panorámica desde la

crisis social venezolana. Igualmente, en esta fase se enunció las preguntas de investigación y los focos de pensamiento alusivos a la realidad estudiada. Una segunda fase denominada de arquitectura metodológica incluyó el estado del arte y el camino metodológico. En la tercera fase, se desarrolló el trabajo de campo y la recolección de la información, fue un momento caracterizado por la grabación y transcripción de las entrevistas hasta llegar a un proceso de compilación de los datos terminales. La selección de los mismos fue establecida por el sentido común, así como la percepción analítica planteada en los procesos cualitativos de análisis. La cuarta fase, estuvo representada por los procesos de análisis y muy particularmente por la triangulación, es decir, por el cruce de información y la conformación de subcategorías de análisis. Una última fase llamada informativa actúa como el escenario para presentar la difusión de los resultados.

La entrevista se elaboró en atención a conceptos afines a las dos grandes categorías del estudio: el salario y las representaciones sociales de la satisfacción laboral. Los subcategorías de análisis seleccionadas fueron: compensación, recreación, proyectos de formación personal y bienestar. Se tomó en consideración a la entrevistadora-investigadora según lo planteado por Munch (1998, p.62) cuando al referirse a la entrevista como un instrumento valioso para obtener datos narrativos la define como “el arte de escuchar y captar información”. También es significativo asumir el señalamiento de Taylor y Bogdan (1994, p.37) cuando puntualizan los aspectos fundamentales de los métodos cualitativos aclarando que: “el entrevistador sirve como un cuidadoso recolector de datos; su rol incluye el trabajo de lograr que los sujetos se relajen lo bastante como para responder por completo a la serie predefinida de preguntas”. Esta singularidad, es la que le imprime un carácter dúctil a las diversas estrategias que articuló la entrevistadora para obtener, no sólo la información evidente, sino aquella que se resguarda en los espacios en blanco o indicios significativos propios del sentido común y las percepciones humanas.

En lo concerniente a la contextualización de las entrevistas realizadas en el marco de la interacción con informantes en un contexto de observación permanente, se realizaron todas las entrevistas en el contexto laboral con la respectiva autorización tanto de los versionantes como de los patrones. Además, se activó el convenio consentido que garantizó la confidencialidad de los datos.

4. RESULTADOS: NARRANDO Y ANALIZANDO LA INFORMACIÓN

Los resultados que se muestran, nos acercan a una imagen pormenorizada del objeto de estudio. Sin embargo, a los efectos de este artículo nos referiremos a una aproximación analítica desde la propia voz de los versionantes, toda vez que la indagatoria planteada se reescribe, reinventa y actualiza a medida que el panorama social venezolano cambia, y tal como puede verse en los diferentes artefactos teóricos que navegan en la web, el cambio, la improvisación y el deterioro de mecanismos dialógicos, parecen ser lo que define a la sociedad venezolana actual.

Sobre la base de la permanente comparación de datos, se obtuvieron resultados globales que pudieran visualizar aspectos vinculados al objeto de estudio, de esta manera, las quince entrevistas aplicadas fueron productivas y todo lo aportado por los versionantes sirvió para desarrollar las categorías de análisis y las subcategorías de análisis seleccionadas: compensación, recreación, proyectos de formación personal y bienestar. En este sentido, se muestra lo señalado por los versionantes y su respectiva vinculación con la teoría existente en un claro esfuerzo por narrar, incorporar testimonios y analizar la información.

4.1. PRIMERA SUB CATEGORÍA LA COMPENSACIÓN

En relación a esta categoría de análisis se formuló la siguiente pregunta: ¿La compensación salarial cubre sus expectativas como trabajador? Ente las respuestas y comentarios más significativos se destacan los *siguientes*. “yo considero que la compensación es muy pequeña para cubrir los gastos elementales” “... lo más importante es la compensación moral y ni esa la

tenemos”, “no hay mayor compensación que trabajar ocho horas o más y luego cobrar un dinero que no dura ni un día”. Los entrevistados que desarrollan actividades tanto en empresas públicas o privadas manifestaron no estar de acuerdo con los mecanismos de compensación planteados por los patrones. Piensa los entrevistados que la compensación, como mecanismo de motivación no está presente como forma de motivación laboral. Dentro de sus opiniones se destaca que la compensación como forma legal, sólo se asume dentro de los cánones reglamentarios establecidos en las leyes vigentes (compensación directa). Así mismo, la compensación indirecta relacionada con recompensas emocionales alusivas a sentimientos de logro, participación, autonomía, relaciones interpersonales gratificantes o reconocimiento al trabajo sobresaliente, es muy incipiente por no decir inexistente. En lo que respecta a los trabajadores independientes o que desarrollan actividades por cuenta propia, se percibió un tono más relajado en sus respuestas, coincidiendo los entrevistados en que su propia capacidad de dirección es la que marca la pauta en cuanto a la flexibilidad de ciertas variables como manejo del tiempo y de los recursos, esto compensa en cierta medida las posibles carencias a las que se enfrentan.

En lo que concierne a la guía de observación se realizaron más de seis registros en diferentes momentos, constatándose que los entrevistados se mostraban desmotivados y a veces muy distraídos con respecto a sus responsabilidades. Las respuestas obtenidas y los datos registrados producto de la observación se vinculan con la aseveración de Jiménez y Hernández (2005, p. 48) cuando plantean que: Para el buen ejercicio de las funciones de los empleados, es necesario que estos se encuentren satisfechos respecto al compromiso que tiene el empleador para con la prestación de sus servicios. Como mínimo se les debe garantizar lo establecido por la ley, pero dadas modernas teorías de gestión humana, se ha reconocido la importancia de motivar e incentivar a los empleados, con el fin de obtener de ellos un mejor desempeño.

Conectando lo narrado-observado con lo propuesto por la teoría, así como la información que aparece en reportes de la web, se puede percibir que no hay una plena consolidación de la compensación laboral. Indicador por demás significativo en lo que atañe al desempeño laboral y a la manera en que es asumida la propia calidad laboral del trabajador. Como imagen referencial, los entrevistados coinciden con los planteamientos teóricos, cuando alegan sentirse muy desmotivados y hasta frustrados con su situación laboral a nivel de la compensación como mecanismo de motivación y valoración del capital humano.

4.2. SEGUNDA SUB CATEGORÍA RECREACIÓN

Para indagar en este importante aspecto se formuló la siguiente interrogante: ¿En su ámbito laboral está presente la recreación como mecanismo de integración y motivación? Resumiendo lo señalado por los versionante se presentan tres apreciaciones significativas: *“la recreación no forma parte del ambiente laboral, tanto así que a veces pasa hasta un año y no vemos ni siquiera una celebración”* *“Aunque la ley habla de un espacio para la recreación aquí solo hay trabajo y más trabajo”* y *“aquí no sabemos ni de recreación ni de motivación, cada quien hace lo que puede para divertirse y despejarse”*. De acuerdo con lo señalado por los versionantes y luego de un análisis centrado en las respuestas, todos los entrevistados, incluyendo a los que trabajan por cuenta propia, consideran que la recreación viene dada por expectativas y los recursos personales, sumado a que las empresas públicas o privadas no incluyen formas recreativas que motiven al personal. Esta situación es considerada como una carencia muy importante, incidiendo en procesos relacionados con el estrés laboral y el síndrome del trabajador quemado o “síndrome de Burnout” (Freudenberger, 1974; Maslach y Jackson; 1981, Jackson, 1986).

En lo que respecta a los versionantes que trabajan por cuenta propia, el grupo consideró que son pocas las oportunidades recreativas verdaderamente efectivas. Además de esta última aseveración, destacaron el hecho de no contar con recursos económicos como para viajar o tomar un

descanso relajante y motivador. Consideran que la actual crisis económica, ha impactado fuertemente en la realización de actividades recreativas como viajes, paseos de fin de semana o excursiones por el interior de Venezuela, dando lugar a pasar más tiempo con la familia y en algunas reuniones o celebraciones cotidianas. Además de lo señalado, todos los versionantes consideran que la recreación no ha sido comprendida como una parte fundamental de la vida laboral del trabajador venezolano. Estas apreciaciones coinciden con las observaciones realizadas en la cuales se evidencian que no hay actividades recreativas durante un periodo de tres meses de observaciones y contacto con los versionantes.

Al revisar los aspectos teóricos del tópico recreación, en el contexto del salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción, se constata como los trabajadores requieren de un margen importante de recreación, garantizando así la fluidez emotiva y los mecanismos de comunicación asertiva que suelen ser la fuente del placer al momento de activar el esparcimiento.

Todo trabajador es un conglomerado humano de necesidades sentidas, de allí que el patrón, jefe o administrador debe entender esta dinámica a fin de minimizar la presencia del estrés natural asociado a las rutinas laborales. Al respecto comenta Miquilena (2011, p.43) que “el estrés provocado por las largas horas de trabajo, la rutina, las tareas que implican gran esfuerzo, llevan a la desmotivación, falta de atención en las tareas laborales y por ende, ausentismo”.

Al conectar la información recolectada, se detecta una coincidencia entre las tres fuentes, de tal manera que la representación social de la recreación, se ancla en dos estructuras perceptivas, la primera reconoce la importancia y trascendencia de la recreación dentro del contexto laboral, y la segunda muestra la carencia de un sistema laboral abierto a formas recreativas de impacto en la vida personal y social de los trabajadores.

4.3. TERCERA SUB CATEGORÍA PROYECTOS DE FORMACIÓN PERSONAL

La interrogante planteada para detectar opiniones alusivas a la formación personal fue la siguiente ¿Considera que su entorno laboral ofrece alternativas para su crecimiento personal y actualización? Las respuestas más destacadas para esta categoría fueron las siguientes: *“La empresa no asume la capacitación como una herramienta de progreso humano, antes bien nos coarta iniciativas personales y muchos de nosotros nos desmotivamos”, “Aquí cada quien decide como crecer en lo personal y en académico, a la empresa no le importa nuestro futuro y a veces nos ofrecen algunos cursos y talleres pero en diez años que llevo aquí son contados”*. En lo que respecta a la permanente actualización y a la presencia de alternativas de perfeccionamiento, los entrevistados que desarrollan trabajos para empresas públicas y privadas opinaron que no tienen un acceso permanente a programas de formación personal. Además, consideran que los patronos o jefes no se muestran interesados en el mejoramiento de la formación, antes bien perciben una marcada apatía para desarrollar acciones centradas en el progreso de aspectos como la comunicación, la formación tecnológica entre otros.

Por su parte, la observación llevada a cabo dejó al descubierto que en un periodo de tres meses aproximadamente, no se formularon ningún tipo de políticas empresariales para activar proyectos de formación personal.

Desde la perspectiva de los entrevistados, el salario emocional y el mejoramiento profesional son dos formas conceptuales a las que no se les da importancia, antes bien los entrevistados coinciden en señalar que la crisis social se ve reflejada en los entornos donde se realizan actividades vinculadas al trabajo, esto hace que el clima y la cultura laboral se vean impregnados por la apatía y la falta de iniciativas motivadoras.

4.4. CUARTA SUB CATEGORÍA BIENESTAR EMOCIONAL

Para el desarrollo de esta categoría se formuló la siguiente interrogante ¿Considera que su ámbito laboral propicia el bienestar de los trabajadores a nivel emocional? Las opiniones en lo que respecta a esta categoría variaron, destacándose las que se ofrecen a continuación: *“Creo que hay un bienestar relativo, el grupo está cohesionado y nos tratamos muy bien, pero en realidad necesitamos mejorar en muchos sentidos”, “No es que estemos mal, es que el salario no cubre el esfuerzo realizado, no vemos que la compensación nos permita tener una buena calidad de vida a nivel emocional” “yo diría que el bienestar cubre muchas cosas y tal como están las cosas el trabajo no ofrece opciones para vivir bien, entonces no creo que haya un bienestar como tal”*. Todos los entrevistados coincidieron en señalar que la idea de bienestar, alude a una condición placentera y es un indicador alusivo a un conjunto de necesidades plenamente satisfechas (Maslow; 1954, McClelland, 1989). También apunta a sensaciones internas y externas de comodidad proporcionando a las personas sosiego económico, social, psicológico, biológico, entre otras. Todo un engranaje de aspectos tangibles e intangibles que dan cabida a la presencia de la tranquilidad y el confort. Sin embargo, el grupo entrevistado no consideró tener un bienestar capaz de cubrir todas las necesidades reales.

En este sentido, la idea de bienestar no parece concretarse, en atención al simple hecho de que el salario no da para cubrir los gastos básicos, es decir, comida y medicinas. Un aspecto fundamental, es que los versionantes que desarrollan actividades en el sector público, consideran tener un bienestar en cuanto a estabilidad laboral pero a nivel de los salarios esta sensación es prácticamente inexistente. Al contrario, los versionantes que desarrollan actividades por vía privada, consideran sentir mayor bienestar aun no contando con la estabilidad laboral de un cargo público.

Guarisma (2009, p. 5) plantea una idea que complementa los señalamientos realizados: Bienestar humano supone igualmente seguridad, la cual

comprende aspectos económicos, políticos, culturales, sociales y medioambientales. Implica que no haya amenazas de daños corporales, violencia, crímenes y guerra. Significa tener un acceso estable y fiable a los recursos y la capacidad de atenuar y responder a tensiones y crisis.

Esta reflexión amplía la noción de bienestar, llevando el concepto hacia un ámbito integral que hace más complejo y conmovedor el sentido del salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción. La definición planteada sobre bienestar, concuerda con dos categorías emergentes: la seguridad y la capacidad de responder a eventos críticos asociados con la salud.

Con respecto a la seguridad, los entrevistados consideran que la grave crisis que atraviesa el país, influye directamente en el deterioro de la seguridad, entendiendo que el salario, aun por vía de actividades privadas, no cubre los gastos más elementales, dando lugar a procesos de incertidumbre e insatisfacciones humanas. Las narrativas más sobresalientes que dieron lugar a esta categoría son las siguientes: *“yo considero que al no tener un salario que nos permita vivir dignamente estamos arriesgando nuestra seguridad emocional y esto no se recupera fácilmente”, “la falta de un salario justo y la presiones de la vida diaria ponen en riesgo nuestra salud, a veces estamos muy angustiados y preocupados, entonces cómo podemos trabajar bien” y “lo más preocupante es que pasan los días y nada mejora, el trabajo es monótono y los incentivos muy pobres”.*

Ante estos y otros señalamientos que no se reportan, se establece que las representaciones sociales del salario emocional como organizador de imágenes y percepciones vinculadas con la satisfacción, están conectada a un tipo de seguridad que hilvana tanto lo material como lo espiritual en una clara relación de dependencia.

Aunado a esto, la segunda categoría emergente alusiva a la capacidad de responder a eventos críticos asociados con la salud, reveló que todos los entrevistados, consideran no tener un salario capaz de responder a

situaciones adversas referidas a la salud. Esto funciona como una gran preocupación capaz de opacar por completo el salario emocional. Entre los testimonios más destacados se citan los siguientes: *“ trabajamos sin un seguro de salud integral, mejor dicho vivimos a la buena de Dios”, “lo que pasa es que la gran crisis no permite que tengamos un seguro de salud eficiente, los recursos son escasos y tenemos que adaptarnos a situaciones muy impredecibles” y “si la empresa quiera mejorar la parte de la salud laboral, lo podría hacer lo que pasa es que no valora al trabajador como debería, esto nos pone en riesgo permanente”.*

En síntesis, podemos decir que el salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción, desde la perspectiva de los versionantes entrevistados, expresa una suerte de carencia social en lo concerniente a un tipo de salario, que no solo cubre ciertas necesidades básicas sino que permita establecer un margen básico de satisfacción. Adicionalmente, destacamos la importancia de la satisfacción laboral, como un componente central de vida social.

En relación al salario emocional y la satisfacción de los trabajadores, encontramos que desde hace más de diez años el estudio de estos componentes ocupa un lugar muy importante para los estudios sociológicos. La revisión de documentos en línea sobre el tema, permite que los diferentes estudios a nivel de maestría y doctorados evidencien la presencia de un objeto de estudio que deja entrever aspectos propios de la dinámica social de Venezuela.

No es de extrañar, pues, que uno de los asuntos más destacados de la crisis venezolana actual esté referido al salario emocional, toda vez que los trabajadores tanto públicos como privados, para amoldarse a las circunstancias laborales, van generando respuestas negativas muy cercanas a la desmotivación y el ausentismo, cuyo impacto sobre la organización es notable e inminente.

5. CONCLUSIONES

Al finalizar este recorrido, el salario emocional como organizador de representaciones se define como un hecho complejo en tanto que los entrevistados no muestran sentirse satisfechos ni a nivel económico ni a nivel emocional, lo cual es comprensible si se reflexiona sobre el macro ambiente social venezolano, en este sentido, se pudo percibir que existe consenso en cuanto a tres ideas concretas:

- 1) La insatisfacción no coadyuva para que se manifieste la presencia del salario emocional.
- 2) La crisis social venezolana se refleja de manera muy palpable en la construcción de un salario asociado a la satisfacción emocional.
- 3) Según las narrativas existen ideas muy contundentes sobre el salario emocional ya que en la voz de los trabajadores públicos se evidencia una mayor insatisfacción y en la voz de los trabajadores por vía privada una mayor satisfacción.

Estas tres ideas, convalidadas por los resultados del presente estudio, confirman la impresión que nos habíamos planteado en una primera aproximación, realizada en un estudio de tipo exploratorio basado en entrevistas en profundidad a un grupo de trabajadores de diferentes áreas. De tal manera que con los resultados se vislumbran las siguientes representaciones sociales: Manifestación de una postura crítica, permeada por un tono desolador en lo concerniente al salario emocional, además las subcategorías evidencian que hay carencias a nivel de la compensación pues no consideran que, recreación, proyectos de formación personal y bienestar sean las constantes a nivel laboral.

Por el contrario, las respuestas dejan ver una profunda sensación de desasosiego por la inexistencia de un salario que al menos garantice el mantenimiento de las necesidades fundamentales: alimentación, salud y educación.

De igual manera, en el contexto del estudio planteado, la sensación de amenaza, desasosiego y desmotivación parece ser una constante en el discurso de los entrevistados. Lo cual revela una molestia coyuntural, similar a la de muchos venezolanos abrumados por la carencia de un salario acorde con los procesos inflacionarios, referente significativo y objetivación fundamental, relacionada con la carencia de un salario emocional capaz de abrir espacios de satisfacción y beneficios compartidos.

Es de hacer notar que en Venezuela existen estudios que convalidan las reflexiones planteadas en este artículo y llegan a formular conclusiones bastante reveladoras en lo que respecta a la satisfacción laboral. Un primer acercamiento es presentado por Romero (1994) psicólogo, escritor e investigador del crecimiento psicológico y las motivaciones sociales. El mismo se interesó durante más de treinta años, en conocer científicamente aspectos muy particulares del venezolano alusivos a la satisfacción en el campo laboral, su indagatoria demostró que la motivación es un componente social vinculado con aspectos positivos como el logro, la afiliación y el poder.

Desde este mismo orden de ideas, los trabajos de Ramírez, D'Aubeterre y Álvarez (2009) muestran de manera sistemática con datos cuali-cuantitativos, la gran insatisfacción laboral que existe en el magisterio venezolano. Las tendencias planteadas en los estudios de estos investigadores, muestran un panorama desolador en lo que concierne a la retribución salarial y al estatus social del docente.

Ambos planteamientos así como también la inmensa cantidad de información que aporta la web y los testimonios de “la gente de a pie”, son testimonio fiel de un entorno social en donde el salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción, está completamente anulado por un entorno social crítico y multiforme cuyos componentes denotan la carencia de medidas económicas carentes de sentido y de justicia.

La reflexión planteada desde la postura de las representaciones sociales, alcanza sus modos de expresión en la voz de un grupo de versionantes, desde esta hermenéutica humana, se visualiza la presencia desbordada de insatisfacciones que no dan lugar a la presencia a un tipo de salario emocional garante de bienestar y excelencia en la calidad de vida laboral.

La sombra de la insatisfacción cubre los contenidos discursivos y desde una suerte de queja y extrañeza los versionantes y sus testimonios, dan cuenta de una realidad laboral, signada por el conflicto y las carencias motivacionales. En este sentido, es posible detectar representaciones muy cercanas al desconsuelo con lo cual se pone en tela de juicio las columnas que sostienen y deben sostener la calidad de vida de un trabajador: la justicia y la equidad en el ámbito laboral.

Los resultados planteados revelan la riqueza de contenidos que subyacen en una relación laboral fracturada y en permanente crisis, así como también las diversas posturas que el trabajador ha mantenido como forma de sostener sus estatus laboral. Los resultados destacan también, la presencia de una imagen del trabajador como una víctima social, lo cual es un indicador significativo de objetivación de la representación social.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Abric, J. (1994). *L'organisation interne des représentations sociales: système périphérique*. En Ch. Guimelli, *Structures et transformations des représentations sociales*. Paris: Delachaux et Niestlé S. A.
- Blanchard, K. (2005). *Trabajo en equipo. Go team*. Barcelona: Deusto.
- Bruner, J. (1997). *La educación puerta de la cultura*. Madrid: Visor.
- Guarisma, J. (2009). *El bienestar humano. EL UNIVERSAL*. Disponible: <http://www.eluniversal.com> › Opinión. (Recuperado 02 mayo de 2017).
- Freudenberger, M. (1974). Staff Burnout. *J Soc Issues*, 30, 159-166. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x.
- Gómez, C. (2011). *El salario emocional*. Borrador de administración # 47. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración.

- Jackson, S. (1986) Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640. doi: org/10.1037/0021-9010.71.4.630.
- Jiménez, L., y Hernández, S. (2005). *Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas*. Disponible en: <http://www.revistas.uexternado.edu.co/index.php/proyecta/article/download/1958/1748>. (Recuperado 02 mayo de 2017).
- MacGregor, D (1984). *El lado humano de las organizaciones*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Martínez, M. (2008). *Epistemología y metodología cualitativa en las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper and Row.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *Maslach burnout inventory. Manual Palo Alto*. New York: Consulting Psychologists Press.
- Mills, C. (1959). *La imaginación sociológica*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Miquilena, C. (2011). Recreación laboral: Su efecto motivacional en los trabajadores. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 37-51.
- Moscovici, S (1961) *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul.
- Munch, L. (1998). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Pargas, L. (2011). Paisajes imaginarios del tiempo. Entre páramos y pueblos andinos de Venezuela. *Revista de Arquitectura*, 13, 13-22.
- Perniola, M. (2011). *La sociedad de los simulacros*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Ramírez, T., D'Aubeterre, M., y Álvarez, J.C. (2009). Un estudio sobre estrés laboral en una muestra de educadores de Educación Básica del área metropolitana de Caracas. *Revista Extramuros*, 29, 69-99.
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación Teórica*. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales. Disponible: repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf. (07 junio de 2017).

- Romero, O. (1994). Motivaciones sociales y crecimiento psicológico. *Revista Interamericana de psicología ocupacional*, 2, 93-106.
- Sánchez, L. (s/f). *El salario emocional y su importancia*. Disponible: [www.globalrecruiters.org/.../el%20salario%20emocional%](http://www.globalrecruiters.org/.../el%20salario%20emocional%20). (Recuperado 27 agosto de 2017).
- Schein, E. (1982). *Psicología de la Organización*. México: Prentice-Hall.
- Taylor, S., y Bogdan, R. (1994). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Barcelona: Paidós.
- Villaruel, G. (2007). Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad. *Revista FERMENTUM Mérida-Venezuela*, 17, 434.