



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y  
COMUNICACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil**

**AUTOR (ES):**

**Camacho Rodríguez Camille Fernanda  
Granda Canchingre Gabriela Marisol**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciada Psicología Organizacional**

**TUTOR:**

**Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**3 de septiembre del 2024**



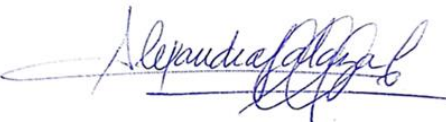
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Granda Canchingre, Gabriela Marisol; Camacho Rodríguez, Camille Fernanda**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciad en Psicología Organizacional**.

**TUTOR (A)**

f. 

**Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Psic.Cl. Estacio Campoverde Marian, Mgs.**

**Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Granda Canchingre, Gabriela Marisol**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2024**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Granda Canchingre, Gabriela Marisol**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Camacho Rodríguez, Camille Fernanda**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2024**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_  
**Camacho Rodríguez, Camille Fernanda**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Granda Canchingre, Gabriela Marisol**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2024

LA AUTORA:

f. \_\_\_\_\_  
**Granda Canchingre, Gabriela Marisol**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Camacho Rodríguez, Camille Fernanda**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2024**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_


**Camacho Rodríguez, Camille Fernanda**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

24 agosto 2024

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil

**< 1%**  
Textos sospechosos

**< 1%** Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
< 1% entre las fuentes mencionadas  
**< 1%** Idiomas no reconocidos (ignorado)  
3% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil.doc ID del documento: a73cda10a43c097feb2d1c3a212071622fc3b995 Tamaño del documento original: 4,03 MB Autores: Camille Fernanda Camacho Rodríguez, Gabriela Marisol Granda Canchingre	Depositante: Camille Fernanda Camacho Rodríguez Fecha de depósito: 24/8/2024 Tipo de carga: url_submission fecha de fin de análisis: 24/8/2024	Número de palabras: 17.135 Número de caracteres: 119.597
--	---	---

**TEMA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:**

Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil

**AUTORAS:**

Camacho Rodríguez, Camille Fernanda

Granda Canchingre, Gabriela Marisol

**INFORME ELABORADO POR:**

f. 

**Psic. Alexandra Patricia Galarza Colamarco, Mgs.**

## **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente a Dios por darme salud y permitirme culminar esta etapa de vida. A mis padres por su amor y sacrificio, principalmente a mi mamá por su confianza en mí y su apoyo incondicional. A mi esposo por ser un complemento fundamental para mi vida y brindarme su ayuda y comprensión en todo momento.

También agradezco a mis maestros y en especial a mi tutora de tesis por su enseñanza y paciencia en el desarrollo de este trabajo investigativo.

**Gabriela Marisol Granda Canchingre**



## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por guiarme y permitirme culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de todos estos años. En especial, quiero agradecer a mi papá por su lucha y dedicación hacia nosotros. A mi hermano y abuela, porque siempre buscaron brindarme su apoyo y palabras de aliento. A Gabriela, que estuvo a mi lado en este proceso, brindándome su apoyo y motivación. A nuestra tutora Psic. Alexandra Galarza por habernos orientado y compartido su conocimiento en el desarrollo de este trabajo. A Melba, que siempre estuvo dispuesta a ayudarme y me acompañó desde el principio de esta etapa de mi vida. Agradezco también a mis profesores, amigos y compañeros por compartir su conocimiento, experiencia y amistad a lo largo de estos años de estudio, gracias infinitas.

Finalmente, agradezco a la organización bajo estudio y a quienes la conforman, por el apoyo brindado durante el desarrollo de esta investigación.

**Camille Fernanda Camacho Rodríguez**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de titulación a mis padres, quienes han sido mi motor principal y fuente de inspiración en este proceso como estudiante. Agradezco su amor incondicional, apoyo y sacrificios que hicieron para impulsarme a continuar. Asimismo, expreso mi gratitud a mi esposo por su comprensión, motivación y ayuda en los momentos que lo necesité. Finalmente, agradezco mi esfuerzo durante todo el tiempo dedicado a la carrera y la perseverancia que me ayudó a superar cada reto y lograr culminar esta importante etapa de formación.

**Gabriela Marisol Granda Canchingre**

## **Dedicatoria**

A Dios y a mi familia, sin ellos esto no hubiera sido posible.

**Camille Fernanda Camacho Rodríguez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Sofía Carrillo Saldarreaga, Mgs.**  
DIRECTORA O DELEGADA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Efrén Chiquito Lazo, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Belén Cabezas Córdova, Mgs.**  
OPONENTE

## ÍNDICE

RESUMEN .....	XVII
ABSTRACT .....	XVIII
INTRODUCCIÓN .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	4
CAPÍTULO I .....	6
Planteamiento del problema.....	6
Formulación y Sistematización del Problema.....	8
Pregunta general .....	8
Preguntas específicas.....	8
Hipótesis .....	8
Antecedentes .....	9
CAPÍTULO II .....	11
Marco teórico.....	11
Compensación .....	11
Componentes de la compensación.....	12
Salario emocional.....	13
Dimensiones del salario emocional .....	14
Importancia del salario emocional .....	17
Satisfacción laboral .....	18
Teorías de la satisfacción laboral .....	19
Factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral .....	23
Bienestar laboral .....	25

Calidad de vida.....	27
Retención del talento.....	29
Estrategias de retención .....	29
CAPÍTULO III .....	33
Metodología.....	33
Objetivos .....	34
Objetivo general.....	34
Objetivos específicos .....	34
Instrumentos de recolección de datos.....	34
Población y muestra .....	34
Operacionalización de las variables .....	35
Técnica de recolección de datos .....	36
CAPÍTULO IV .....	38
Análisis de datos .....	38
Discusión de los resultados.....	54
Correlación de las variables .....	55
Discusión de la correlación.....	57
CAPÍTULO V .....	59
Propuesta de salario emocional .....	59
Objetivo general.....	59
Objetivos específicos .....	59
Matriz de propuestas.....	61
Propuesta de evaluación .....	62

Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	66
Referencias .....	68
ANEXOS .....	72
Anexo 1. Encuesta de diagnóstico .....	72
Anexo 2. Encuesta de salario emocional y satisfacción laboral .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Componentes de la compensación .....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 2 Dimensiones del salario emocional .....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 3 Teorías de la satisfacción.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 4 Factores de la satisfacción laboral .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 5 Estrategias de retención.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 6 Operacionalización de las variables .....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 7 Dimensiones a evaluar.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 8 Resultados individuales de los encuestados.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 9 Propuestas .....</i>	<i>61</i>



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Resultados pregunta 1 .....	38
Ilustración 2 Resultados pregunta 2 .....	39
Ilustración 3 Resultados pregunta 3 .....	39
Ilustración 4 Resultados pregunta 4 .....	40
Ilustración 5 Resultados pregunta 5 .....	40
Ilustración 6 Resultados pregunta 6 .....	41
Ilustración 7 Resultados pregunta 7 .....	42
Ilustración 8 Resultados pregunta 8 .....	42
Ilustración 9 Resultados pregunta 9 .....	43
Ilustración 10 Resultados pregunta 10 .....	43
Ilustración 11 Resultados pregunta 11 .....	44
Ilustración 12 Resultados pregunta 12 .....	45
Ilustración 13 Resultados pregunta 13 .....	45
Ilustración 14 Resultados pregunta 14 .....	46
Ilustración 15 Resultados pregunta 15 .....	47
Ilustración 16 Resultados pregunta 16 .....	47
Ilustración 17 Resultados pregunta 17 .....	48
Ilustración 18 Resultados pregunta 18 .....	49
Ilustración 19 Resultados pregunta 19 .....	49
Ilustración 20 Resultados pregunta 20 .....	50
Ilustración 21 Resultados pregunta 21 .....	50
Ilustración 22 Resultados pregunta 22 .....	51

Ilustración 23 Resultados pregunta 23 .....	51
Ilustración 24 Resultados pregunta 24 .....	52
Ilustración 25 Resultados pregunta 25 .....	53
Ilustración 26 Resultados pregunta 26 .....	53
Ilustración 27 Datos correlaciones salario emocional y satisfacción laboral.....	57

## RESUMEN

En la actualidad, el salario emocional es un tema fundamental para la mejora de la satisfacción laboral en muchas organizaciones a nivel mundial. Por lo que se deberá satisfacer las necesidades del personal en el ámbito económico y emocional. El presente trabajo de investigación parte de la importancia de conocer la relación entre salario emocional y satisfacción laboral en una empresa de la ciudad de Guayaquil. Para esto se proponen estrategias de mejora que beneficien y promuevan el bienestar del colaborador en la organización. La metodología empleada fue de un método deductivo, el enfoque fue cuantitativo y el diseño de investigación no experimental de tipo correlacional donde se relacionó las variables de salario emocional y satisfacción laboral. Se realizó una encuesta de diagnóstico a 45 colaboradores con el objetivo de identificar las necesidades del área administrativa para establecer el nivel de correlación de las variables bajo estudio. En base a los resultados, se plantean estrategias que promuevan el salario emocional en los colaboradores.

**Palabras Claves:** *Satisfacción laboral, Bienestar laboral, Salario Emocional, Compensación, Calidad de vida, Retención de personal*

## **ABSTRACT**

Currently, emotional salary is a fundamental topic for improving job satisfaction in many organizations worldwide. Therefore, it is necessary to meet the economic and emotional needs of the staff. This research work is based on the importance of understanding the relationship between emotional salary and job satisfaction in a company located in the city of Guayaquil. To achieve this, improvement strategies are proposed that benefit and promote the well-being of employees within the organization. The methodology employed was a deductive method, with a quantitative approach and a non-experimental correlational research design, where the variables of emotional salary and job satisfaction were related. A diagnostic survey was conducted with 45 employees to identify the needs of the administrative area and establish the correlation level of the variables under study. Based on the results, strategies are proposed to promote emotional salary among employees.

**Keywords:** *Job satisfaction, Workplace well-being, Emotional salary, Compensation, Quality of life, Employee retention.*

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, el salario emocional es un tema fundamental para la mejora de la satisfacción laboral en muchas organizaciones a nivel mundial. La temática se refiere a beneficios no monetarios que promueven el bienestar y la motivación del personal, que están relacionados al reconocimiento, oportunidades de desarrollo y un buen ambiente laboral, por lo que, se deberá considerar formas de satisfacer las necesidades del personal no solo en el ámbito económico sino también en el emocional.

Algunas investigaciones relacionadas al tema bajo estudio respaldan la importancia del salario emocional en la satisfacción laboral. A nivel nacional la investigación realizada por Páez (2018) titulada El efecto de los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización pública concluye que los incentivos tienen un significado de nivel moderado para el incremento de la satisfacción laboral.

Por otro lado, el estudio realizado por Ávila (2021) titulado El salario emocional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP, se encontró que la satisfacción laboral es superior entre colaboradores con menos de diez años en sus funciones, se sugiere que las estrategias de salario emocional se evalúen y se adapten a las características específicas y necesidades de todo su personal.

A nivel internacional, la investigación de Mayta y Paucar (2022) sobre La relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral en una firma consultora, evidenció que hay una relación significativa y positiva entre esas dos variables. Esta investigación respalda la hipótesis de que las estrategias de salario emocional tienen un impacto en la satisfacción laboral de los colaboradores.

De la misma manera, la investigación de Del Carpio (2022) en el sector privado de Lima Metropolitana, demostró una correlación positiva muy fuerte

entre el salario emocional y la satisfacción laboral. Lo que permitió sugerir a la empresa que invertir en el bienestar emocional de sus colaboradores va a resultar en un aumento en la satisfacción laboral. Por otro lado, Martín (2017) en su investigación la satisfacción laboral en relación con el salario emocional mostró que, a mayor salario emocional, mayor es la satisfacción laboral; destacando la necesidad de implementar estrategias efectivas de salario emocional que ayuden a mejorar el bienestar laboral de la empresa.

Desde las investigaciones antes mencionadas, se origina el interés de conocer la influencia del salario emocional en la satisfacción laboral del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP. Mediante la aplicación de una encuesta, se logró identificar los factores claves del salario emocional y se estableció una relación con la satisfacción del personal del área administrativa.

Este trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera: en el capítulo I, se desarrolló la problemática actual de la organización, y se propuso las preguntas de investigación sobre la cual se busca determinar los objetivos por alcanzar. En el capítulo II, se definió las variables bajo estudio donde se realizó una investigación con autores que sirvieron como base de sustento para el desarrollo de la presente investigación. En el capítulo III, se detalló la metodología a usar, se plantearon los objetivos y se delimitó la población, muestra y herramientas a utilizar. En el capítulo IV se realizó el análisis de los resultados obtenidos y su correlación. Finalmente, en el capítulo V se realizaron las propuestas en base a los resultados del estudio, lo que permitió obtener conclusiones y recomendaciones que la organización podría considerar como una oportunidad para mejorar la satisfacción de sus colaboradores.

## JUSTIFICACIÓN

La investigación se lleva a cabo con el interés de tratar el salario emocional como un factor incidente en la satisfacción laboral en la empresa dedicada a la distribución de GLP, dado que, el lugar de trabajo es donde los colaboradores invierten gran parte de su tiempo, y donde los empleadores o directivos deben focalizar y priorizar la satisfacción de los colaboradores para lograr cumplir con sus labores de la forma más adecuada y óptima.

La línea de investigación de la facultad con la que se articula la presente investigación es de desarrollo profesional y laboral, la línea de investigación de la carrera es interacción hombre-trabajo y la sublínea de investigación es calidad de vida laboral. Hace referencia al bienestar y satisfacción de los colaboradores en el lugar de trabajo, incluyendo las condiciones de trabajo adecuadas, equilibrio vida-trabajo, motivación y salud.

Este trabajo está alineado con el objetivo 6 “incentivar la generación de empleo digno” del plan de desarrollo para el nuevo Ecuador 2024-2025. El cual busca fortalecer los incentivos y promover la inclusión laboral en condiciones dignas. La temática de investigación guarda relación al eje del desarrollo económico, debido a que el impacto de las variables tanto salario emocional y satisfacción laboral son esenciales en la sostenibilidad y crecimiento de la organización.

El tema de investigación tiene importancia porque permitirá analizar la influencia del salario emocional en la satisfacción laboral del personal administrativo que es de gran interés en la actualidad, de manera que, determinar los factores del salario emocional presentes en el área administrativa de la empresa, a través de la aplicación de una encuesta, logrará determinar su relación con la satisfacción laboral, teniendo como objetivo identificar los aspectos a mejorar que influyen en el desarrollo de las actividades laborales.

Presentar el tema del salario emocional y su incidencia en la satisfacción laboral es de gran utilidad, debido a que permitirá determinar

factores internos que deben tomarse en cuenta para lograr una mejora integral en la organización. Cambiar de forma positiva la percepción de los colaboradores, se reflejará en un mejor desempeño y en un aumento de la satisfacción laboral, lo que a su vez fomentará un desarrollo organizacional sólido y sostenible.

Se espera obtener un impacto positivo al investigar la problemática del salario emocional y su incidencia en la satisfacción laboral. Se pretende proponer medidas efectivas, para disminuir los efectos negativos que se han presentado debido a la problemática actual, y poder así contar con un personal satisfecho en su lugar de trabajo, logrando fortalecer el compromiso y la identidad de los colaboradores con la empresa, siendo así los beneficiarios directos tanto el personal del área administrativo como la empresa en general.



# CAPÍTULO I

## **Planteamiento del problema**

En la actualidad, las organizaciones enfrentan un reto crucial para mantener una alta satisfacción laboral entre sus colaboradores. Esto se debe a que la satisfacción laboral es un factor determinante para su éxito, debido a que este impacta directamente en la productividad, calidad del trabajo, retención de talento y la imagen corporativa.

Esta investigación se llevó a cabo en una organización líder en el envasado y comercialización de Gas Licuado de Petróleo (GLP), y cuentan con más de 50 años en el sector energético del país. Lo que los ha consolidado como una fuente de energía confiable y accesible, con una amplia gama de productos y servicios de uso doméstico, comercial e industrial. Esto los ha convertido en aliados estratégicos para el desarrollo del país debido su compromiso con la calidad, seguridad y el medio ambiente.

La organización se encuentra estructurada por un Gerente General, siete gerencias, veintidós jefaturas o coordinadores que son precedidas por supervisores, analistas y asistentes en varias áreas. De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta de Clima Organizacional aplicada en el año 2023, que tuvo como objetivo conocer las percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influye en sus motivaciones y conductas.

La encuesta evaluó 13 dimensiones entre ellas desarrollo, comunicación, recompensa, trabajo en equipo, calidad de vida, satisfacción general y compromiso (ver anexo 1). La herramienta consistió en 38 preguntas y tuvo una participación de 386 colaboradores. Se evidenció que el personal administrativo mostró una menor satisfacción en relación con la recompensa en el salario emocional a diferencia con periodos anteriores, lo

que generó preocupación por sus potenciales impactos desfavorables en el rendimiento y competitividad del mercado.

A fin de comprender la problemática, en base a los resultados obtenidos se interpreta como principal factor la falta de un salario emocional adecuado. Riquelme (2023), señala que el salario emocional engloba beneficios, suplementos, compensaciones y ventajas que no implique un pago monetario, pero generan retribución y satisfacen otras necesidades existentes. En otras palabras, el salario emocional se trata de la compensación que los colaboradores reciben en formas que no son monetarias, estos pueden ser un entorno laboral favorable, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento, y otros beneficios no económicos, estos aspectos se centran en el bienestar y la satisfacción del colaborador y son cruciales para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Originalmente, la empresa distribuidora de GLP ha basado su estrategia de reconocimiento principalmente en la compensación económica. Sin embargo, esta ha demostrado ser insuficiente para motivar a los colaboradores en el contexto actual.

Por lo tanto, la organización deberá adoptar un enfoque más completo donde se incluya el salario emocional para aumentar la satisfacción laboral del personal administrativo. Esto implica considerar estrategias que fomenten significativamente los logros y el desempeño individual. De acuerdo con Rodríguez y Roque (2022) el salario emocional aumenta la satisfacción y productividad de los colaboradores; se estima que, en un futuro las mayores remuneraciones no serán suficientes para atraer a los mejores colaboradores. En consecuencia, la baja satisfacción laboral del personal administrativo de la organización es un problema significativo que deberá abordarse de forma inmediata.

La siguiente investigación permitirá comprender las causas de este problema y desarrollar estrategias efectivas para fortalecer el salario emocional y mejorar la satisfacción laboral del personal administrativo, contribuyendo así al éxito y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

## **Formulación y Sistematización del Problema**

### **Pregunta general**

¿Cuál es la correlación entre el salario emocional y la satisfacción laboral del área administrativa de la empresa distribuidora de GLP?

### **Preguntas específicas**

- ¿Cuáles son las dimensiones del salario emocional que requiere el personal del área administrativa de la empresa?
- ¿Cómo influye el salario emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa?
- ¿Cuáles son las estrategias que buscan mantener la satisfacción laboral adecuada dentro de la organización?

### **Hipótesis**

Existe una correlación positiva entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de GLP.

## **Antecedentes**

Entre las investigaciones previas que sirvieron de base para este proyecto de tesis en el marco nacional están, como primera investigación la elaborada por Páez (2018), publicada por la Universidad Espíritu Santo, titulada Efecto de los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización pública, cuyo objetivo fue determinar el efecto que producen los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de una organización pública. Se utilizó un método cualitativo, y se aplicaron dos cuestionarios, con los que se pudo identificar los factores más sensibles para la aplicación de estrategias que permitan mejorar la satisfacción. Como resultado, se concluyó que los incentivos no económicos que componen el salario emocional tienen una significancia moderada para incrementar la satisfacción laboral.

La segunda investigación utilizada como base para el proyecto, fue elaborada por Ávila (2021), publicada por la Universidad del Azuay, titulada El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP, el objetivo de la investigación fue identificar si el salario emocional afecta la satisfacción en la empresa pública EMAPAL EP de Azogues County. Utilizó dos encuestas: el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y el cuestionario de Salario Emocional creado por Padilla Cifuentes. Producto de la investigación, se evidenció que las mujeres y los colaboradores con menos de 10 años de experiencia en la organización estaban más satisfechos con su trabajo.

En el ámbito internacional, las investigaciones utilizadas como base para el presente proyecto, como primera investigación está la realizada por Mayta y Paucar (2022), publicada por la Universidad de Lima, Perú, titulada Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora, el objetivo fue describir cómo el salario emocional y la satisfacción laboral se relacionan. La investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo del tipo correlacional. En los resultados, se descubrió que existe una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas.

La siguiente investigación contemplada fue la elaborada por Del Carpio (2022), publicada por la Universidad César Vallejo de Perú, titulada Salario emocional y satisfacción laboral en trabajadores del sector privado de Lima Metropolitana, el objetivo fue identificar la relación entre salario emocional y la satisfacción de los colaboradores en una empresa del sector privado. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo del tipo correlacional, como resultado se probó que existe una fuerte correlación positiva entre las variables.

Finalmente, como última investigación está la realizada por Martín (2017) publicada por la Universidad de La Laguna de España, titulada La Satisfacción Laboral en relación con el Salario Emocional, que tuvo como objetivo investigar y analizar la relación entre la satisfacción Laboral y el salario emocional. La metodología utilizada fue cuantitativa y se utilizaron dos cuestionarios uno para recabar información sobre la satisfacción laboral diseñado por Meliá y Peiró (1989) y el segundo fue realizado por el autor para recopilar información relacionada al salario emocional. Como resultado se obtuvo que, existe una clara relación entre la satisfacción laboral y el salario emocional, ya que a cuanto mayor salario emocional mayor es la satisfacción laboral.

Las investigaciones previamente mencionadas han servido como base para la construcción del marco teórico y el desarrollo de la presente investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **Compensación**

Al referirse a compensación, no solo se debe referir al pago monetario que reciben los colaboradores por el trabajo realizado. Es importante que la organización comunique cómo la estrategia de compensación y los elementos organizacionales afectan el desarrollo de sus colaboradores. Para Juárez (2014), define el término compensar tiene, entre otros significados:

Dar alguna cosa o hacer un beneficio en resarcimiento del daño, perjuicio o disgusto que se ha causado. Esto significa que, en sentido estricto, la compensación es aquello que la empresa otorga a sus empleados para resarcirles del daño o perjuicio que les ocasiona su trabajo. Evidentemente en la mayor parte de las empresas actuales no ocurre una situación de este tipo. Por tanto, tal vez sería más conveniente utilizar, en vez del término compensación, alguno de los siguientes: retribución, remuneración o recompensa. (p.8)

Podemos decir que, la compensación se refiere a todo lo que los colaboradores reciben como contraprestación por el trabajo que realizan en una organización, esta compensación incluye principalmente el salario, incentivos, prestaciones, entre otros. Además, la satisfacción que obtienen los colaboradores de realizar su trabajo y poder contar con las condiciones adecuadas para desempeñarse también son una parte importante de la compensación que reciben los colaboradores.

Torres-Flórez (2019), indica que, cuando se habla de este aspecto no solo se habla del salario, también es importante que se le comunique al colaborador cual es la estrategia de que tiene la empresa sobre las

compensaciones y la importancia que tienen los aspectos organizacionales para desarrollarla.

Debido a esto, la empresa deberá describir y establecer en documentos las responsabilidades, requisitos y condiciones laborales de cada puesto, siendo esto esencial a la hora de establecer salarios, incentivos y beneficios adecuados para los colaboradores.

### Componentes de la compensación

Celedón y Picado (2005), mencionan que las compensaciones tienen los siguientes componentes: Compensación financiera directa e indirecta y compensación no financiera en el puesto y en el entorno del puesto. A continuación, se detallan:

*Tabla 1 Componentes de la compensación*

Compensación financiera directa	<p>Compuesta por salarios, sueldos, comisiones y bonificaciones.</p> <p>Se realizan encuestas para determinar las tasas de pago más frecuentes en los mercados de trabajo.</p> <p>Las comisiones y bonificaciones se basan en producción de los empleados, cuanto más rinda más prestaciones obtiene.</p>
Compensación financiera indirecta	<p>Planes de seguros tales como: de vida, médico, quirúrgico, dental, de accidente entre otros.</p> <p>Seguridad social o jubilación, seguros por discapacidad, prestaciones a sobrevivientes por accidentes laborales; algunas veces este seguro cubre a familiares en casos de muerte.</p>
Indemnización de los trabajadores	<p>Proporcionan un grado determinado de protección financiera para los empleados que incurren en gastos resultantes de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo.</p> <p>Vacaciones pagadas, pagos por días festivos, permisos por enfermedad, participación como jurados, tiempo por luto, etc.</p>
Compensación no financiera	<p><b>Puesto.</b> Desafíos de los empleados, responsabilidad, oportunidades de reconocimiento de satisfacción por haber alcanzado sus objetivos y oportunidades de promoción.</p> <p><b>Ambiente del puesto.</b> Políticas sólidas, supervisión competente, compañeros de trabajo agradables, condiciones cómodas de trabajo, horarios flexibles, semana laboral comprimida, puesto compartido, compensación flexible, teletrabajo.</p>

## **Salario emocional**

En la actualidad, el salario emocional es un concepto cada vez más importante en el ámbito laboral, este no se refiere a una recompensa monetaria, sino que engloba todas aquellas retribuciones que buscan satisfacer las necesidades tanto personales como familiares de los colaboradores.

El salario emocional puede definirse como todas aquellas retribuciones no económicas que un trabajador percibe con el fin de contribuir a que pueda satisfacer sus necesidades personales y familiares. Se articula a través de su carácter no monetario y de su efecto simbólico en calidad de vida y la productividad de las personas. Es decir, su naturaleza versa en que el carácter de lo que se intercambia busca compaginar las expectativas de las personas, articulando sus necesidades en diferentes dimensiones de su vida cotidiana, para, de esa manera, contribuir a un mayor equilibrio. (González, 2017, p.80)

Teniendo en cuenta lo previamente mencionado, se puede comprender que el salario emocional son todas aquellas recompensas que un colaborador recibe, aparte de lo monetario, para ayudar así a satisfacer sus necesidades tanto personales como familiares. Esta recompensa que se recibe no será monetaria, pero tendrá influencia en la mejora de la calidad de vida y productividad del colaborador. Es decir, el salario emocional busca cumplir con las expectativas de las personas y ayudar a equilibrar las diferentes áreas de la vida diaria, esperando así contribuir a un mayor bienestar general.

Por otro lado, Gómez (2011) explica que el salario emocional significa que las personas pueden ser compensadas no solo con dinero, sino también por medio de la satisfacción de sus necesidades emocionales. Esto implicará crear un ambiente de trabajo en el que los colaboradores se sientan cómodos y valorados, lo que a su vez refuerza su compromiso con la empresa.



Además, Gay Pujal (2008) agrega que, para que “el salario emocional sea realmente efectivo, debe ser flexible y adaptarse a las necesidades individuales de cada persona” (p. 4).

De la misma forma, el proveer beneficios no monetarios puede marcar una gran diferencia en cómo los colaboradores perciben a la organización. Gómez (2011), destaca que estos beneficios pueden ser servicios concretos o dotaciones materiales que hacen que los colaboradores se sientan bien dentro de la empresa y valoren más su lugar de trabajo, creando un valor adicional que la diferencia de otras empresas.

El salario emocional puede ser considerado como una herramienta de motivación que no influye en el incremento monetario, sino que, es una estrategia de recursos humanos utilizada en el logro de la obtención de la satisfacción y mejora del rendimiento. Es una maniobra de las organizaciones para generar un compromiso con los colaboradores, sin incorporar los costos de la institución y mejorar la cultura organizacional. (Ávila citado por Higuera et al., 2016, p.37)

Esto se refiere a que el salario emocional es una forma de lograr motivar a los colaboradores que no se basa en aumentar el sueldo, en lugar de aumentarlo se ofrecen beneficios no económicos que buscan que el colaborador se sienta más satisfecho y contento en el trabajo. Esta es una estrategia de recursos humanos que busca mejorar el desempeño de los colaboradores y hacer que se sientan más comprometidos con la organización.

### **Dimensiones del salario emocional**

El concepto de salario emocional se refiere a una serie de beneficios no monetarios que las organizaciones brindan a sus colaboradores para mejorar su bienestar y motivación. Es importante destacar que las dimensiones tienen como objetivo complementar el salario económico y mejorar la calidad de vida laboral.

A continuación, se expone una tabla donde se presentan las diferentes dimensiones que podrían ser utilizadas para la medición del salario emocional según autores:

*Tabla 2 Dimensiones del salario emocional*

<b>Autor/es</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Gómez (2011)	Desarrollo profesional y relacional:	Tiene que ver con el desarrollo del trabajador en la empresa y su bienestar.
	Compensación psicológica:	Hace referencia a los intangibles, reconocimiento del trabajo, participación en la toma de decisiones, trato adecuado entre compañeros.
	Conciliación familiar y personal:	Permite mediar la vida personal y profesional.
	Retribución variable y fija:	Hace referencia al uso dinámico de políticas retributivas para los colaboradores.
	Valor añadido:	Se busca el valor agregado en políticas que beneficien a los colaboradores.
García (2012)	Capacitación:	Son todas aquellas oportunidades de formación y adquisición de habilidades.
	Conciliación entre la vida familiar y laboral:	Son medidas que permiten mantener armonía entre los aspectos de la vida personal y profesional del colaborador.
	Oportunidad de ascenso y promoción:	Tiene que ver con planes de carrera para el colaborador.
	Ambiente laboral:	Se refiere al trabajo en un ambiente adecuado, donde se establezcan relaciones interpersonales y gratificantes.
	Conectividad y motivación:	Busca que el trabajador conecte con su trabajo y se comprometa con el mismo.
Bonilla y Bolívar (2011)	Oportunidades de desarrollo:	Tiene que ver con el desarrollo del capital humano a través de coaching, mentoring, planes de carrera, etc.
	Balance de vida:	Es la creación de modalidades de trabajo que se acoplen a la realidad de los trabajadores, considerando que este necesita desarrollarse en el trabajo, pero también fuera del mismo.
	Bienestar psicológico:	Busca que la estadía del trabajador en la empresa le sea grata, se relaciona con el tema de reconocimiento del trabajo, autonomía, relación con compañeros y demás.
	Entorno laboral:	Se refiere a la integración del capital humano en la empresa, de manera que se genere un ambiente de respeto y trabajo en equipo.
	Cultura laboral:	Trata la responsabilidad social tanto interna como externa por parte de la empresa y los colaboradores, desarrollando un sentido de ética en el trabajo.
Gay (2009)	Condiciones suficientes para que el colaborador	Se trata de la provisión de equipo y la generación de ambientes adecuados para el trabajo de los colaboradores.

	trabaje a gusto:	
	Condiciones ambientales del espacio del trabajo:	Busca que el espacio de trabajo sea el adecuado para que el personal pueda laborar de manera efectiva.
	Compañerismo en las relaciones laborales:	Busca fomentar la armonía y el trabajo en conjunto entre colaboradores.
	Conciliación de trabajo y familia:	Consiste en mantener la armonía entre la vida personal y profesional del trabajador.
	Flexibilidad de horarios:	Tiene que ver con la flexibilización del trabajo ante el tiempo.
Melo et al. (2015)	Equilibrio entre trabajo, familia y ocio:	Trata de establecer espacios para desconectar del trabajo, permite mediar el tiempo para pasarlo en familia y mejorar la calidad de vida del colaborador.
	Ambiente de trabajo cálido y agradable:	Es importante mantener un ambiente y reunir las condiciones de trabajo adecuadas, pues estas influyen directamente en el trabajo realizado por el colaborador.
	Plan de carrera:	Oportunidad para el desarrollo personal y profesional del colaborador dentro de la empresa.
	Reconocimiento:	Tiene que ver con el reconocimiento a las actividades realizadas por el colaborador.
	Claridad en las funciones:	Hace referencia al establecimiento de políticas y descripción de funciones claras, con un objetivo trazado para el colaborador.
	Autonomía:	Se trata de ofrecer espacios en que los colaboradores puedan ser parte de la toma de decisiones dentro de la empresa.
	Actividades de bienestar:	Buscan mantener al personal en un estado de ánimo adecuado a través de descansos activos, tiempo para el ocio y jornadas de integración.
Padilla (2016)	Flexibilidad en el horario:	Estrategia que facilita a los empleados fijar su jornada laboral en base de horas centrales, sin reducir las horas diarias o semanales solicitadas por la empresa (Mazloun y Isea, 2017).
	Actividades retadoras, autonomía, desarrollo profesional:	<p>Actividades retadoras son aquellas en las que está presente la reflexión, donde se debe ordenar la información, encontrar la clave para responder, decidir entre varias respuestas, proponer hipótesis y escoger la opción que parezca más acertada, luego de haber realizado un procedimiento analítico (López y Loaiza, 2017).</p> <p>La autonomía laboral se define como la facultad que poseen los trabajadores para manejar los aspectos de su condición laboral (Universidad IEU, 2018).</p> <p>Es un esfuerzo planificado y expreso que se enfoca en la formación de empleados más capacitados (Fernández, 2002).</p>
	Reconocimiento y status:	<p>El reconocimiento es parte de los instrumentos y tácticas del salario emocional que realiza el área de Recursos Humanos para preservar a los empleados con motivación y compromiso (Drago, 2020).</p> <p>El status se comprende como la posición o reconocimiento social de un individuo o grupo, los cuales ocupan un lugar en la estructura social (Hernández y Tello, 2014).</p>
	Cooperación con colegas y	La cooperación entre colegas y líderes aparece como el resultado de un intercambio social que obedece a normas y principios que aseguran la

	líderes:	coherencia y cohesión de los grupos de operadores (Alter, 2019).
	Seguridad y beneficios:	La seguridad se debe entender como un determinado nivel de riesgo que pueda considerarse como aceptable (Guerrero, 2017).  Beneficios laborales óptimos desarrollan la capacidad de esfuerzo que estimulan a los individuos hacia el logro y a continuar esmerándose para la obtención de más recompensas y reconocimiento en el desarrollo de sus labores, mostrando más compromiso y pasión en su trabajo (Barragán et al., 2019).

Fuente: Martínez y Riera (2022)

Las dimensiones del salario emocional no solo ayudan a mejorar la satisfacción y compromiso de los colaboradores, sino que también pueden incrementar la productividad y reducir la rotación de personal. Las empresas que implementan una estrategia sólida de salario emocional suelen tener una ventaja competitiva en términos de atraer y retener talento.

### **Importancia del salario emocional**

La importancia del salario emocional recae en que este es un componente vital en la gestión moderna de recursos humanos, esencial para el bienestar y la productividad de los colaboradores.

Los programas de reconocimiento y valoración no solo fortalecen el compromiso de los empleados, sino que también fomentan un ambiente donde los colaboradores se sienten apreciados y parte integral del equipo, logrando así contribuir significativamente a la motivación de los colaboradores, e incrementando su dedicación hacia los objetivos corporativos y mejorando la cohesión organizacional. (Alarcón et al., 2022, p.31)

Además de su impacto en la motivación, el salario emocional también juega un papel crucial en el desarrollo personal y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores, Alarcón et al. (2022), mencionan también que, al satisfacer las necesidades emocionales y personales de los colaboradores, las empresas no solo promueven un entorno laboral más saludable, sino que también facilitan un crecimiento individual que repercute positivamente en la calidad del trabajo y la satisfacción general.

Por otro lado, Arce y Benavides (2020) resaltan la importancia de que el salario emocional se encuentre alineado con los objetivos de rentabilidad y competitividad de la organización. Al invertir en el bienestar emocional de los colaboradores, las organizaciones no solo mejoran la moral y el compromiso, sino que también promueven un ambiente laboral más productivo y estable, logrando así una mayor retención de talento, mejor capacidad para atraer y también mantener a los mejores profesionales en el mercado.

Finalmente, Rocco (2009) destaca que, el salario emocional tiene un impacto directo en la satisfacción y la lealtad de los empleados. Al sentirse valorados y reconocidos, los trabajadores desarrollan un mayor sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Esto no solo reduce la rotación de personal, sino que también fortalece la cultura corporativa y promueve relaciones laborales más sólidas y colaborativas.

## **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un término de importancia para las organizaciones en el ámbito de la gestión del talento humano. Este concepto es comprendido como la manera en que los colaboradores experimentan el bienestar y la satisfacción general en el trabajo. Como menciona Bastidas y Albarracín (2020), “la satisfacción en el trabajo está basada en gran medida en la valoración de la persona ante sus labores y que se refleja mediante cualidades, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación con sus actividades diarias” (p.10).

En otras palabras, la satisfacción es una interpretación o percepción que difiere de cada persona y que involucra aspectos como expectativas, necesidades y valores fundamentados en el colaborador.

La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores

desembocan en la manera de actuar del individuo. (Sánchez y García, 2017, p.162)

Según lo explicado la satisfacción laboral está fundamentada en el conocimientos y experiencias por parte de un individuo dentro de una organización. Las experiencias vividas por el colaborador forman su perspectiva y, en consecuencia, su vínculo emocional con su trabajo. La combinación de estos elementos afecta la conducta y acciones en el ámbito laboral. Dicho de otro modo, la percepción y sentimientos hacia su entorno de trabajo tienen una influencia en el rendimiento y en cómo enfrenta las responsabilidades cotidianas.

Por otro lado, Jiménez (2022) señala a la satisfacción laboral como “El estímulo que tiene una persona que hace que se desempeñe mal o sea ineficaz en el lugar de trabajo. Estos estímulos pueden venir del trabajo o círculo personal” (p.7).

Conforme a lo expuesto se entiende que mientras más a gusto y exitoso se sienta un individuo en el trabajo, más productivo se desempeñará y contribuirá al éxito de la organización. Es una percepción individual que varía según las expectativas, necesidades y valores de cada colaborador; su satisfacción abarca distintos aspectos del entorno laboral, que incluyen las condiciones de trabajo, la remuneración, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional.

### **Teorías de la satisfacción laboral**

En el transcurso del tiempo se han presentado diferentes interpretaciones en relación con la satisfacción laboral, las cuales se han visto acompañadas por teorías que se clasifican en dos principales enfoques, las teorías enfocadas en el contenido ponen atención en metas y necesidades que impactan la satisfacción dentro del lugar de trabajo, y otras teóricas enfocadas en el proceso, comprenden y exponen los mecanismos que promueven, coordinan y mantienen la satisfacción laboral.

Dentro de las teorías de contenido, la Teoría de la jerarquía de las necesidades, fundamentaba que las necesidades sociales no sólo eran

las únicas responsables de la satisfacción laboral, sin que había una extensa gama de necesidades organizadas y estructuradas jerárquicamente, por lo que Maslow destaca la necesidad de crear un ambiente organizativo. Maslow estructuraba estas necesidades en cinco niveles en función de su importancia:

***Necesidades fisiológicas:*** son necesidades que son básicas para sobrevivir, como, por ejemplo: alimentos, líquidos, refugio, sexo y demás exigencias corporales.

***Necesidades de seguridad:*** son las necesidades que se refieren a la protección, ausencia de miedos, orden y alcanzar una estabilidad en la vida.

***Necesidades de amor y el sentido de pertenencia:*** son las necesidades sociales, como pueden ser: el afecto, cariño, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.

***Necesidades de estima:*** son las necesidades con las que se gana la confianza de uno mismo, de reconocimiento propio, capacidad de ser útil y necesario en el mundo (logros, autonomía, estatus, prestigio).

***Necesidad de autorrealización:*** necesidad de crecer, llegar a desarrollar el máximo potencial que hay en cada uno, la autosatisfacción. “El deseo a ser todo aquello en que uno es capaz de convertirse. (Maslow citado por Cejudo, 2016, p.7)

La pirámide de Maslow está fundamentada sobre la naturaleza humana, que reconoce que, para poder alcanzar las más altas aspiraciones, primero se debe asegurar la satisfacción de las necesidades básicas. Esta estructura jerárquica es útil para entender qué es lo que impulsa y motiva a la persona, cómo se puede desarrollar el potencial al ir cubriendo gradualmente cada diferente nivel de necesidades propuesto por el autor.

Otra teoría de enfoque de contenido es la Teoría bifactorial o de motivación e Higiene, donde se señala que hay dos clases de factores:

Están los denominados motivadores intrínsecos o de desarrollo los cuales son: el trabajo, ejecución, compromiso y desarrollo, dichos factores permiten que se dé un avance en las organizaciones mediante el impulso en los empleados; por otro lado, están los factores que impiden o disminuyen la insatisfacción también conocidos como factores de higiene extrínsecos al trabajo, mediante su aplicación se evidencia progresos significativos en las organizaciones, entre los que están: las relaciones sociales, el control, el régimen y la política, ambientes de trabajo, sueldo, seguridad y nivel profesional. (Herzberg, Mausner y Snyderman citados por Pazmay y Reyes, 2017, p.5)

Desde ese contexto el autor sostiene que la satisfacción e insatisfacción laboral corresponde a los enfoques propuestos, el primero se aborda con factores motivacionales tradicionales en los temas de las relaciones interpersonales, aumento de salarios y crear entornos laborales adecuados, que no son del todo efectivas en generar una mayor motivación, son utilizadas para prevención o reducción de la insatisfacción.

A diferencia de la segunda idea que de acuerdo con lo que menciona Herzberg citado por Pazmay y Reyes (2017), “consiste en entender que el incremento salarial, sin la debida preocupación de los superiores por las necesidades de los empleados y las condiciones en que se efectúan las labores, no ofrece motivación” (p.5).

De la misma manera, Cejudo (2016) menciona autores que centraron teorías basadas en procesos, algunos modelos son presentados en la siguiente tabla:



*Tabla 3 Teorías de la satisfacción*

<b>Autores</b>	<b>Teorías</b>	<b>Descripción</b>
Adams (1963-1965)	Teoría de la equidad	Esta teoría de satisfacción laboral destaca la comparativa social por los trabajadores como principal fuente de satisfacción o insatisfacción. Basada en las relaciones de intercambio de justicia o equidad.
Vroom (1964)	Teoría de las Expectativas	Afirma que el hombre tiende a tener expectativas en relación con unos resultados selecciona sólo los comportamientos que le lleven a la consecución de sus expectativas.
Lawler y Porter (1973-1975)	La Teoría del equilibrio	Se establece entre la satisfacción y el rendimiento por las recompensas obtenidas y por la equidad observada respecto a las propias recompensas. Por lo que argumentan en dos tipos de procesos, por un lado, el proceso de comparación intrapersonal y la comparación interpersonal.
Locke (1969-1984)	La Teoría de los valores	La satisfacción laboral depende de unos valores laborales significativos para la persona, que se consiguen en el propio trabajo, tienden a ser acordes con las necesidades del trabajador.

Fuente: Elaboración propia con base de Cejudo (2016)

Los autores en sus teorías de procesos ponen de eje en el comportamiento laboral, el cual es elegido por la persona como menciona Vroom presentando conceptos importantes como la expectativa, es ese concepto de creer que en base al esfuerzo se obtienen resultados. Por otro lado, Adams en su Teoría de Equidad expone la forma en que la comparación social afecta a la satisfacción laboral a través de percepciones sobre equidad en las relaciones de intercambio en su entorno. Locke en su Teoría de

Valores, enfatiza que la satisfacción laboral se relaciona cuando están alineados los valores propios de la persona con los del trabajo, asegura que esa dupla correlacionada logra satisfacer las necesidades individuales.

### **Factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral**

Conociendo que el término satisfacción laboral está impulsada por una variedad de factores que impactan positivamente la experiencia de los colaboradores. Un ambiente de trabajo positivo y de apoyo donde se fomenta la comunicación abierta y se valoran las contribuciones individuales, suman significativamente a la satisfacción. De manera similar, la presencia de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de una empresa aumenta la motivación y el compromiso de los colaboradores.

Los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados: contratar a las personas adecuadas para cada puesto, crear lazos con los trabajadores, contar con un sistema de incentivos, promover el trabajo en equipo y la formación adecuada, crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café. (Benalcázar, 2020, p.33)

Se destacan factores clave para el bienestar del personal, aspectos básicos o sencillos que incluyen tener la correcta actitud, construir relaciones, implementar incentivos, fomentar el trabajo en equipo y la capacitación, y crear espacios de descanso. Estos elementos contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y promueven la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Por otro lado, Robbins citado por Durán (2021) menciona factores de la satisfacción en el trabajo en la siguiente tabla:

*Tabla 4 Factores de la satisfacción laboral*

<b>Factores Motivacionales</b>	<b>Reconocimiento</b>	Se refiere a las acciones que ejecuta el supervisor para elogiar, corregir o reprender a un trabajador. Esto indica que se incluye tanto los esfuerzos de los aspectos positivos como negativos en el empleado y sus efectos sobre el mismo.
	<b>Logros</b>	Es factor satisfactorio debido a que es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas.
	<b>Promoción</b>	Es rango social de una persona. Es una señal del grado de reconocimiento y respeto y aceptación concebido a un individuo
	<b>Trabajo en sí mismo</b>	El trabajo en sí mismo, es definido como la motivación no solo vivos, sino en constante crecimiento desarrollo y actualización las potencialidades del trabajador.
<b>Factores Higiénicos</b>	<b>Políticas y normas</b>	Se refieren a las conductas intencionales diseñadas para incrementar o proteger la influencia y los intereses personales de los individuos de la organización.
	<b>Condiciones de trabajo</b>	Se refiere a la favorabilidad y desfavorabilidad para los individuos de un entorno de trabajo en su totalidad.
	<b>Salario</b>	Los empleados quieren un sistema de salarios y políticas de ascensos, justos, sin ambigüedades acorde a sus expectativas.
	<b>Capacidad Directa</b>	Tiene que ver con las habilidades individuales que esta posea y usarlas de manera adecuada.

Fuente: Durán (2021) con base en Robbins (2014)

La satisfacción laboral está influenciada por dos principales factores que son los motivacionales y de higiene. Los factores motivacionales abarcan el reconocimiento, los logros personales y las perspectivas en el desarrollo, que influyen en la autoestima y el crecimiento de los colaboradores. Por el contrario, los factores de higiene como las políticas organizativas, las condiciones laborales y una compensación justa son vitales para garantizar un ambiente laboral justo y satisfactorio. La capacidad de utilizar eficazmente las habilidades individuales es un factor que motiva y garantiza la satisfacción en los colaboradores.

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y considerables consecuencias, lo que hace que el trabajador no se sienta involucrado con el proyecto

general de la empresa, cometa errores, baje la calidad del trabajo y los mejores talentos busquen mejores oportunidades.

**Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.

**Mala relación con los compañeros o jefes.** Las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de un mal ambiente laboral.

**Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.

**Malas condiciones laborales.** Los trabajadores pueden sentirse incómodos y molestos en el trabajo debido a una variedad de factores, entre ellos espacios insuficientes, iluminación e higiene deficiente.

**Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.** Las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales, para que las personas puedan cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños. (Benalcázar, 2020, p.34)

Entre los varios factores que pueden afectar desfavorablemente la satisfacción laboral. Se identificaron aquellos que pueden afectar el bienestar de los colaboradores como los bajos salarios, poca relación con los pares y superiores, limitadas oportunidades de avance, las malas condiciones laborales y la dificultad para equilibrar la vida laboral y familiar. En general, destaca la importancia de considerar estos aspectos para mejorar la satisfacción y las condiciones laborales.

## **Bienestar laboral**

Según la World Health Organization (2010), en su artículo entornos saludables menciona que “la salud del empleado se incorpora generalmente a la definición de salud (física, mental y social) que va más allá de la ausencia

de afectación física”(p.15). Un ambiente de trabajo saludable es cuando el empleador y el trabajador colaboran en el proceso de mejora continua que impulsa la salud, seguridad, bienestar y sostenibilidad del ambiente de trabajo.

Para Sánchez y Monroy (2021) el bienestar se comprende como “una correcta articulación entre las condiciones físicas y psíquicas del ser humano, que conlleva a una relación armónica de su corporalidad con el entorno. Lo anterior no supone que no existan conflictos en las relaciones sociales del ser humano” (p.26). Según lo expuesto se enfatiza la importancia del equilibrio entre el aspecto físico y mental para lograr un bienestar integral, reconociendo que las tensiones en las interacciones sociales son inevitables y se debe aprender a manejarlas para mantener estabilidad en salud general y la satisfacción personal.

El ambiente laboral juega un papel fundamental en el bienestar y la vida laboral, pues no es sólo la oportunidad de mantener buenas relaciones interpersonales, sino también la posibilidad de apropiarse de la filosofía institucional y de la cultura organizacional generadoras de felicidad y satisfacción en el puesto de trabajo. (Pérez, 2018, p.32)

El autor expresa que identificarse y apropiarse del entorno genera un sentimiento de felicidad y satisfacción en el lugar de trabajo. Una percepción de buen ambiente laboral facilita mantener relaciones armoniosas entre los colaboradores y a la vez de sentirse valorado ,en esa misma línea, poder vincularse con los objetivos y valores de la empresa sin dificultad.

En la definición de Bienestar laboral se distinguen cuatro enfoques teóricos:

**El enfoque ecologista:** estudia y analiza la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan. Se abordan las características ambientales, su implicación en el estilo de vida y la escala de valores que lo determinan.

**El enfoque económico:** o se centra en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de los individuos, grupos o comunidades

contemplados. La financiación y manejo de los recursos de una sociedad suele ser el rasero de medición vinculado al grado de Bienestar Social de una sociedad.

***El enfoque sociológico:*** o se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforma una comunidad. El grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la comunidad, la influencia de variables demográficas, lugar de residencia o hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas.

***El enfoque psicosocial:*** contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso, la construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Este concepto, relativamente joven y multidimensional, se acepta como integrador de otros como la felicidad o la satisfacción general con la vida. (Estrada y Ramírez, 2010, p. 7)

Para comprender el concepto de bienestar en el trabajo, se tienen en cuenta cuatro perspectivas teóricas. El estudio ecológico investiga la correlación entre los factores humanos y naturales, que impactan sus hábitos y creencias personales. El estudio económico evalúa los niveles de ingresos y la utilización de recursos como medidas de prosperidad. La investigación sociológica examina las condiciones objetivas de la comunidad, como los servicios y las variables demográficas, que impactan la calidad de vida. La investigación psicosocial se enfoca en la percepción individual y de las personas que transmiten y regulan los deseos sociales, incorporando al mismo tiempo los conceptos de felicidad y satisfacción con la vida.

## **Calidad de vida**

Beristain (2013), sostiene que mantener un equilibrio trabajo-vida no solo mejora el bienestar de los trabajadores y sus familias, sino que también fomenta la productividad, disminuyendo la pobreza y promoviendo la igualdad de género. En esa línea, se comprende que la calidad de vida se manifiesta

en dimensiones como la salud física, mental y social de una persona y que las condiciones laborales deben ser óptimas para contribuir al bienestar integral del colaborador.

De la misma manera, World Health Organization (2010) describe

Un entorno de trabajo saludable, en el sentido extenso del término es también una organización próspera desde el punto de vista de su funcionamiento y de cómo consigue sus objetivos. La salud de la empresa y la del empleado están estrechamente vinculadas. (p.15)

Mediante lo expuesto se entiende que tener un entorno laboral saludable beneficia tanto al empleador como al colaborador especialmente en el aspecto trabajo - vida.

Folger citado por Loli, Llancho, y Navarro (2020) identifica “la calidad de vida laboral con la satisfacción generada por el trabajo y se sostiene en la percepción de los trabajadores cuando evalúan de manera positiva la atmósfera de la organización (justicia organizacional, apoyo institucional, seguridad en el trabajo, etc.)” (p.216). El autor hace referencia a que calidad de vida se encuentra ligada a la satisfacción laboral y que depende de un ambiente que genere una percepción positiva en los colaboradores mediante condiciones de trabajo seguras, buen sueldo y un balance de trabajo y vida personal.

Para Martha Alles citada por Reyes (2017) señala que algunos de los factores a considerar para una buena calidad de vida en el trabajo “un trabajo digno, condiciones de trabajo seguras e higiénicas, pagos prestaciones adecuadas, seguridad en el puesto, supervisión competente. oportunidades de aprender y crecer en el trabajo, clima social positivo, justicia y juego limpio” (p.9).

Los factores que menciona la autora invitan a pensar que en el ámbito laboral va más allá de tener lo básico en el lugar de trabajo. La calidad de vida incluye condiciones seguras oportunidades de desarrollo, capacitaciones continuas, posibilidades de ascenso, seguridad e higiene y espacio para

equilibrar las entre las responsabilidades laborales y el tiempo personal de cada colaborador .

## **Retención del talento**

Para Anaya y Bolaños (2009), la retención del talento en las empresas radica en la satisfacción del personal con su trabajo y con la organización a la que pertenece, “la retención del personal en la empresa pasa por que están contentos y motivados y eso se logra haciéndolos sentir parte el éxito de la empresa y pagándoles bien” (p.32).

La retención del talento surge de la necesidad de las empresas de mantener sus activos más valiosos, pero esa no es la única motivación; los empleados que se quedan también sufren las consecuencias de la rotación externa: desmotivación del grupo, desestructuración de los planes de trabajo, deficiencias en el producto y los servicios al cliente, entre otras secuelas. Por tanto, la aplicación de medidas de retención resurge como tarea imprescindible dentro de los recursos humanos. (Prieto, 2013, p.31)

En base a esto se puede decir que, la importancia de la retención del talento recae en el hecho de que cuando un colaborador decide desvincularse de una empresa los que se quedan pueden llegar a sentirse desmotivados, los planes de trabajo pueden desorganizarse y por lo tanto no cumplirse, la calidad del producto o servicio podría disminuir, entre otras situaciones. Por lo tanto, para evitar que estas situaciones se presenten es importante contar con estrategias efectivas para mantener a los colaboradores satisfechos y motivados para trabajar y al mismo tiempo logrará minimizar cualquier problema que podría llegar a presentarse.

## **Estrategias de retención**

El que las organizaciones logren retener a los colaboradores como se ha mencionado previamente es fundamental para el éxito a largo a plazo,



debido a esto deberán implementar una combinación de estrategias de retención, tanto monetarias como no monetarias, que aborden las distintas necesidades y motivaciones de los colaboradores. Gonzales (2009), menciona a continuación algunas de las estrategias más efectivas para lograr mantener a los comprometidos con la organización:

*Tabla 5 Estrategias de retención*

<b>Estrategias monetarias</b>	
<b>Categorías</b>	<b>Proposiciones agrupada por temas</b>
Beneficios económicos	Auxilio de transporte. Auxilio para fiestas, seguro de vida, salud prepagada. Ayuda para estudios universitarios y cursos para el desarrollo del colaborador. Beneficios económicos para el grupo familiar y el empleado.
Bonificaciones – Incentivos	Aumento salarial o contraprestación en bonos. Bonificaciones (de acuerdo a los resultados) e incentivos económicos que pueden ser por cumplimiento de metas, logros o utilidades netas de la compañía. Bonificaciones especiales como al final de cada año y cumpleaños. Comisiones a vendedores. Premios al mejor empleado.
Políticas salariales	Salario mínimo superior al salario mínimo legal mensual vigente. En base a la curva salarial, procurar que los salarios sean muy estables dentro de los que se maneja en el mercado. Nivelación de la escala salarial. Aumento salarial.
Compensación variable	Flexibilidad en el salario.
Compensación flexible (desalarización)	Compensación flexible para no afectar la fuente del empleado.
<b>Estrategias no monetarias</b>	
Formación	Becas Capacitación y desarrollo de competencias Plan de mejoramiento continuo y desarrollo dentro de la compañía. Planes de capacitación y formación.

	Proceso de capacitación técnica y gerencial.
Calidad de vida	Actividades de bienestar laboral, celebraciones de fechas especiales. Áreas de trabajo más amplias, silenciosas y privadas. Atención a la calidad de vida del trabajador, desarrollo del mismo.
Plan de carrera	Capacidad de ascenso de cargo. Desarrollo de carrera. Promociones al interior de la compañía y ascensos.
Proceso de ingreso	Cuando hallan vacantes, revisar al interior para poder retener talento. Inducción y entrenamiento. Proceso organizado de atracción de talento que cumpla con los perfiles que la compañía requiere.
Clima laboral	Buen ambiente laboral. Gerencia de puertas abiertas. Monitoreo del clima organizacional.
Integración familiar	Becas para trabajadores e hijos. Actividades de socialización con familias.
Estabilidad laboral	Vinculación directa. Cláusula de permanencia mínima.
Plan de sucesión	Planes de reemplazo, carreras administrativas.
Reconocimiento	Simbólicos. Consolidación de la cultura por medio de espacios de reconocimiento. Reconocimiento público al personal (cartas de felicitación, mejor trabajador, al más comprometido).
Sentido de pertenencia	Proveer significado a los empleados para que se alineen al propósito mayor.
Tareas desafiantes	Tareas desafiantes en las que se buscan que los líderes de proceso hagan mejoramiento continuo sin desviarse de los objetivos.
Gestión del conocimiento	Desarrollar procesos de gerenciamiento del conocimiento, proceso de aprendizaje y de gerencia de tecnología (asegurar que el conocimiento de los puestos críticos-impactan la organización – se quede).

Fuente: Gonzales (2009)

Es importante que las organizaciones hagan uso y logren combinar esta estrategias monetarias y no monetarias para así crear un entorno de

trabajo atractivo y motivador para el colaborador logrando así, fomentar la retención del talento.

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

El presente trabajo investigativo utiliza un enfoque cuantitativo, que permite la recolección de datos para el análisis de la problemática presente en la organización bajo estudio, obteniendo así una perspectiva sobre la situación actual y su posible solución. Por otro lado, utiliza un método deductivo, lo que ha permitido inferir la existencia de un déficit en el salario emocional de los colaboradores del área administrativa de la empresa en estudio, impactando también en su satisfacción.

Alan y Cortez (2018), se refieren al método deductivo y mencionan que, está fundamentado en el razonamiento, que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar aspectos particulares de la realidad. Por tanto, se parte de la premisa, conocer la efectividad de las practicas actuales implementadas para incrementar salario emocional y a su vez la satisfacción laboral del área administrativa.

La investigación engloba métodos de investigación vinculados al uso de técnicas estadísticas y de medición, los datos obtenidos de las herramientas utilizadas proporcionan porcentajes precisos y objetivos, que permiten realizar el análisis de la temática de investigación.

El diseño de investigación es no experimental con alcance de tipo correlacional, usada para conocer los fenómenos en contextos reales y no se podrá realizar la manipulación de las variables. De acuerdo con Hernández (2014), la tipología de estudio señala que, el objetivo de este tipo de investigación es descubrir cómo o cuánto están relacionados dos o más variables, categorías o conceptos en una muestra o contexto específico. En este caso, las variables consideradas bajo estudio son salario emocional y satisfacción laboral.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la correlación entre el salario emocional y la satisfacción laboral que requiere el personal del área administrativa de la empresa.

### **Objetivos específicos**

- Identificar las dimensiones del salario emocional que requiere el personal del área administrativa, a través de la aplicación de una encuesta que determine la relación con la satisfacción laboral.
- Analizar la relación entre el salario emocional y satisfacción de los colaboradores de la empresa, a través de la aplicación de una encuesta para comprender su influencia.
- Proponer estrategias de salario emocional para los colaboradores del área administrativa, en base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

## **Instrumentos de recolección de datos**

### **Población y muestra**

El término población en estadística según Hueso y Cascant (2012), “es un conjunto de sujetos en el que queremos estudiar un fenómeno determinado, puede ser comunidad, una región, las beneficiarias de un proyecto” (p.1). La población considerada para el estudio es de 50 colaboradores entre hombres y mujeres en un rango de edad de 20 a 40 años, divididos en 25 hombres y 20 mujeres en los departamentos de contabilidad, comercial, auditoria, legal, administración, compensación y beneficios, seguridad de información, salud ocupacional y desarrollo organizacional y bienestar social los cuales comprenden la totalidad del área administrativa. El número de población estimada se seleccionó en base al número de colaboradores en nómina de la organización.

Se comprende como los subgrupos de la población en el cual en la investigación se seleccionó el tipo de muestra probabilística. Hernández (2014), menciona que, en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra, esto se logra mediante la selección aleatoria o mecánica de unidades de muestreo o análisis. En la presente investigación se consideró 45 colaboradores del área administrativa. La muestra fue determinada por medio de plataformas digitales, Questionpro y SurveyMonkey, mismas que sirven para calcular el número de la muestra para la investigación, dentro de las plataformas se insertaron los datos en cuanto a nivel de confianza se espera que sea de un 99%, con un margen error del 5% sobre el valor de la población de 50 colaboradores.

### Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Herramienta
Salario Emocional	Salario emocional puede definirse como todas aquellas retribuciones no económicas que un trabajador percibe con el fin de contribuir a que pueda satisfacer sus necesidades personales y familiares (González, 2017).	Bienestar laboral.  Programas de capacitación y desarrollo.  Flexibilidad de horario.	Actividades recreativas  Campañas médicas.  Capacitaciones Línea de carrera  Equilibrio familia-trabajo.  Trabajo híbrido y flexible.	Encuesta de salario emocional y satisfacción laboral. (Mayta y Paucar, 2022)

Satisfacción laboral	La satisfacción en el trabajo está basada en gran medida en la valoración de la persona ante sus labores y que se refleja mediante cualidades, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación con sus actividades diarias (Bastidas y Albarracín, 2020).	Satisfacción del reconocimiento laboral.  Satisfacción de las condiciones de trabajo.  Satisfacción con la relación del equipo.	Reconocimiento de jefe. Reconocimiento personal.  Condiciones físicas. Condiciones de tiempo Condiciones psicológicas.  Sentido comunitario Integración social	
----------------------	--	---	--	--

*Tabla 6 Operacionalización de las variables*

## **Técnica de recolección de datos**

Como herramienta de diagnóstico se obtuvo los resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en el año 2023, esta encuesta tuvo como objetivo conocer las percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influye en sus motivaciones y conductas. Esta encuesta evaluó 13 dimensiones entre ellas desarrollo, comunicación, recompensa, trabajo en equipo, calidad de vida, satisfacción general y compromiso. La herramienta consistió en 38 preguntas y tuvo una participación de 386 colaboradores. En los resultados, se obtuvo que la dimensión más baja a diferencia de otros años fueron las dimensiones de recompensa y satisfacción general.

Para la recopilación de información se utilizó una encuesta (ver anexo 2) elaborada por Mayta y Paucar (2022), la cual está estructurada con 38 ítems que evalúan diferentes dimensiones, las cuales son programa de bienestar, capacitación y desarrollo, flexibilidad de horarios, satisfacción de reconocimiento laboral, satisfacción de las condiciones de trabajo, satisfacción con la relación con el equipo.

La encuesta será valorada en una escala de Likert mencionando las siguientes categorías: 5 equivalente a muy de acuerdo, 4 equivalente a de acuerdo, 3 equivalente a ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 equivalente a en desacuerdo y 1 equivalente a muy en desacuerdo.

La ventaja del uso de la valoración por escala de Likert es la accesibilidad para medir las opiniones y actitudes de los encuestados, la presente encuesta se encuentra validada por los autores en tres momentos por expertos en el tema. La encuesta ha sido adaptada a 25 preguntas que han sido seleccionadas de acuerdo con la temática de la investigación. Sin embargo, se mantienen las dimensiones y categorías a evaluar.

*Tabla 7 Dimensiones a evaluar*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Programa de bienestar	1,2,3,4
Capacitación y desarrollo	5,6,7,8
Flexibilidad de horario	9,10,11,12
Satisfacción de reconocimiento laboral	13,14,15,16
Satisfacción de las condiciones de trabajo	17,18,19,20,21,22
Satisfacción con la relación con el equipo.	23,24,25,26

Fuente: Elaboración propia



## CAPÍTULO IV

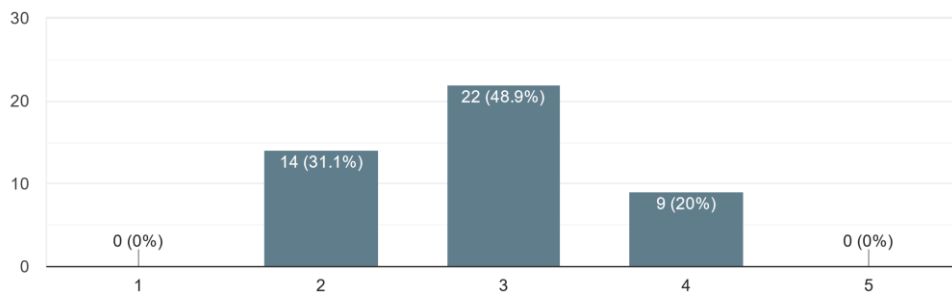
### Análisis de datos

La encuesta realizada al personal administrativo de la empresa permitió recabar la siguiente información desglosada a lo largo de este capítulo. Para su respectivo análisis se debe tener en cuenta la muestra, correspondiente de 45 colaboradores, siendo 25 personas (55.6%) del sexo masculino y 20 (44.4%) de sexo femenino, con edades entre 20 a 40 años, y con un antigüedad en la organización partiendo desde menos de seis meses (13.3%), entre seis meses y un año (20%), entre uno a tres años (22.2%), y a más de tres años (44.4%). La encuesta fue realizada en la plataforma de Google Forms, entregando los siguientes resultados:

#### Pregunta 1

1. Las actividades recreativas me hacen sentir a gusto en mi trabajo

45 respuestas



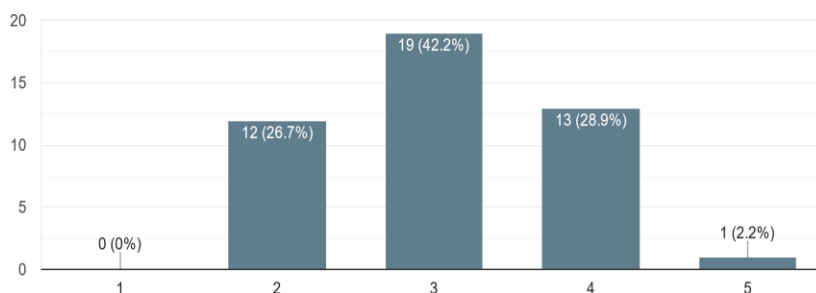
#### Ilustración 1 Resultados pregunta 1

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que veintidós personas (48.9%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que las actividades recreativas los hacen sentir a gusto en el trabajo, seguido de catorce personas (31.1%) que indican que están en desacuerdo y nueve personas (20%) se encuentran de acuerdo.

## Pregunta 2

2. Disfruto de participar en actividades recreativas junto a mi equipo de trabajo

45 respuestas



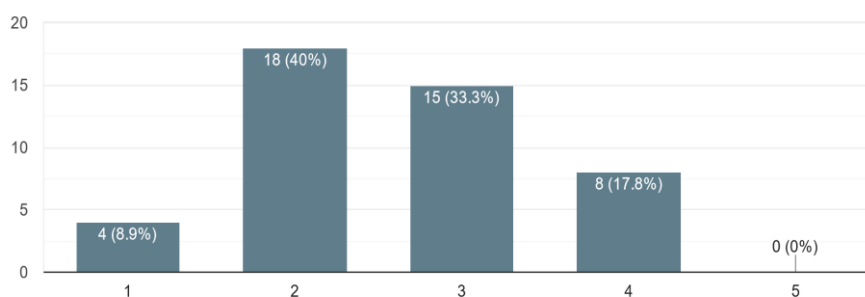
### Ilustración 2 Resultados pregunta 2

Diecinueve personas (42.2%) indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en disfrutar la participación en actividades recreativas junto a su equipo de trabajo, así también, doce personas (26.7%) mencionan estar en desacuerdo, trece encuestados dicen estar de acuerdo y una persona (2.2%) señala estar muy de acuerdo.

## Pregunta 3

3. Considero que la periodicidad de las campañas médicas es la adecuada

45 respuestas



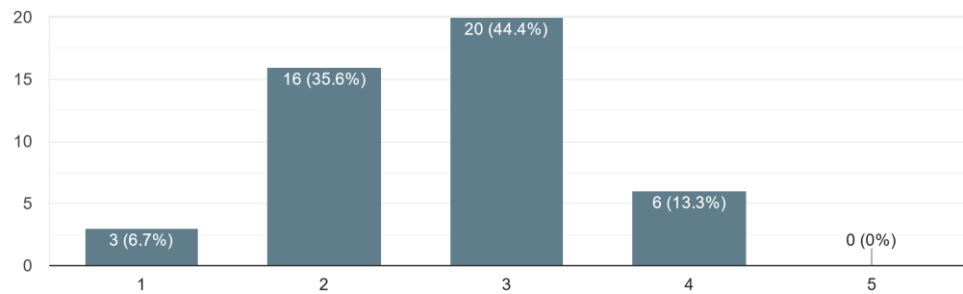
### Ilustración 3 Resultados pregunta 3

Dieciocho personas (40%) señalan estar en desacuerdo con la pregunta de la periodicidad de las campañas medicas es la adecuada, seguido de quince personas (33.3%) que mencionan que ni de acuerdo

ni en desacuerdo, ocho personas (17.8%) indican estar de acuerdo y cuatro personas (8.9%) dicen estar muy en desacuerdo.

### Pregunta 4

4. Recibo el apoyo psicológico que espero por parte de la empresa  
45 respuestas

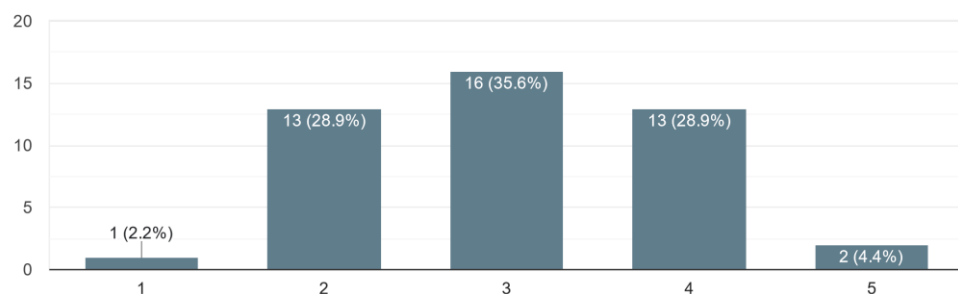


### Ilustración 4 Resultados pregunta 4

Veinte encuestados (44.4%) indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en recibir apoyo psicológico esperado por la empresa, seguido de dieciséis personas (35.6%) que mencionan que en desacuerdo, seis personas (13.3%) señalan estar de acuerdo y tres personas (6.7%) dicen estar muy en desacuerdo.

### Pregunta 5

5. Las capacitaciones han mejorado mis habilidades y conocimientos  
45 respuestas



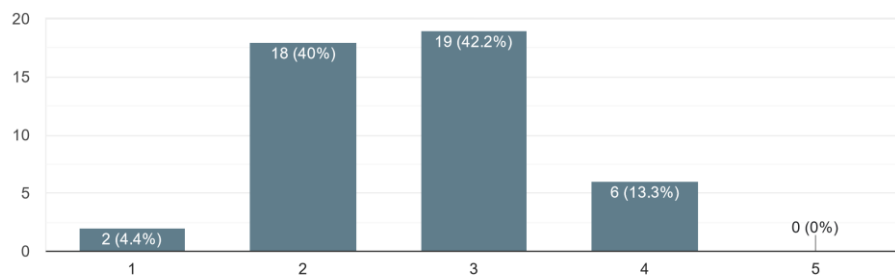
### Ilustración 5 Resultados pregunta 5

Dieciséis personas (35.6%) mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta de las capacitaciones han mejorado mis habilidades y conocimientos, seguido de trece personas (28.9%) que señalan estar en desacuerdo y de acuerdo, dos personas (4.4%) están muy de acuerdo y una persona (2.2%) señala que está muy en desacuerdo.

## Pregunta 6

6. La duración de las capacitaciones que he recibido es la adecuada para satisfacer mis expectativas

45 respuestas



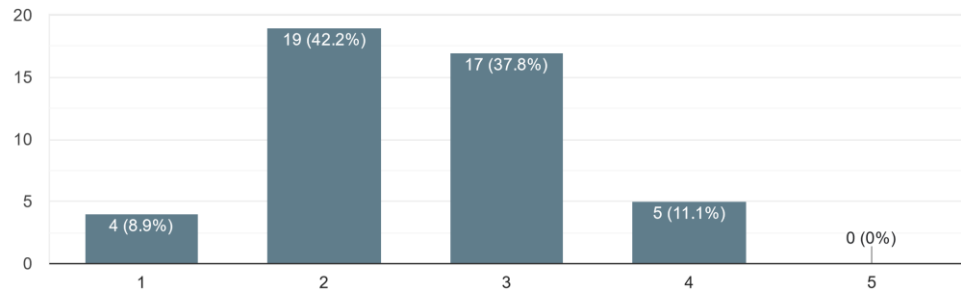
### Ilustración 6 Resultados pregunta 6

Diecinueve personas (42.2%) indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en la pregunta a la duración de las capacitaciones que ha recibido es la adecuada para satisfacer mis expectativas, seguido de dieciocho personas (40%) que mencionan que están en desacuerdo, seis personas (13.3%) que dicen estar de acuerdo y dos personas (4.4%) señalan estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 7

7. La organización me ofrece una línea de carrera atractiva para mi desarrollo profesional

45 respuestas



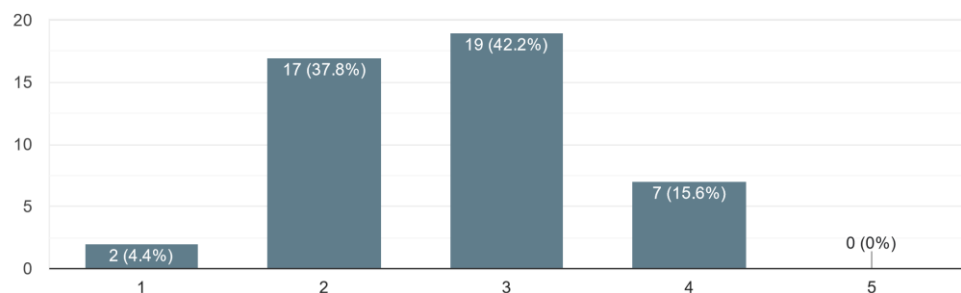
### Ilustración 7 Resultados pregunta 7

Diecinueve personas (42.2%) mencionan estar en desacuerdo con la pregunta, la organización me ofrece una línea de carrera atractiva para mi desarrollo profesional, seguido de diecisiete personas (37.8%) que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, cinco personas (11.1%) mencionan estar de acuerdo y cuatro personas (8.9%) señalan estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 8

8. Conozco cuáles son los requisitos que debo cumplir para obtener un puesto superior

45 respuestas



### Ilustración 8 Resultados pregunta 8

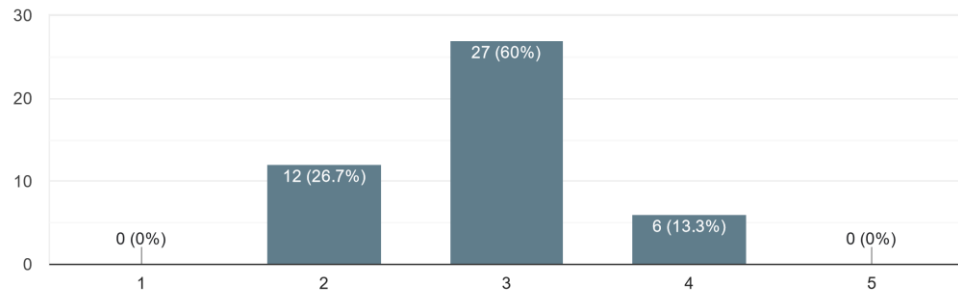
Diecinueve personas (42.2%) señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta conozco cuales son los requisitos que debo cumplir para obtener un puesto superior, seguido de diecisiete

personas (37.8%) que mencionan estar en desacuerdo, siete personas (15.6%) que señalan que están de acuerdo y dos personas (4.4%) que indican estar muy en desacuerdo.

### Pregunta 9

9. He aprendido a organizar mi tiempo entre mi familia y trabajo

45 respuestas



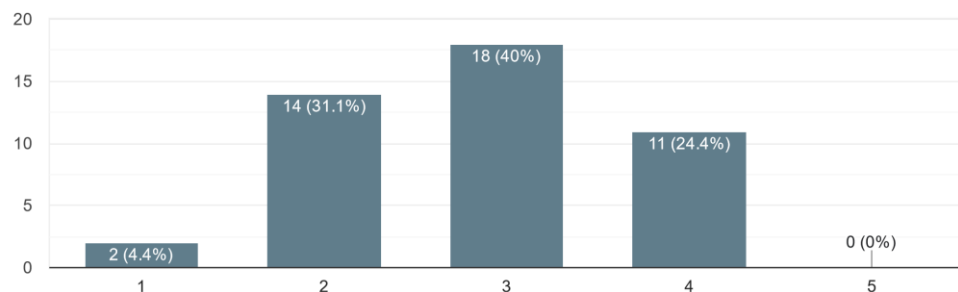
#### Ilustración 9 Resultados pregunta 9

Veintisiete personas (60%) indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta he aprendido a organizar mi tiempo entre mi familia y trabajo, seguido de doce personas (26.7%) que dicen estar en desacuerdo y seis personas (13.3%) que mencionan estar de acuerdo.

### Pregunta 10

10. Los permisos laborales contribuyen a un equilibrio entre mi vida personal y laboral

45 respuestas

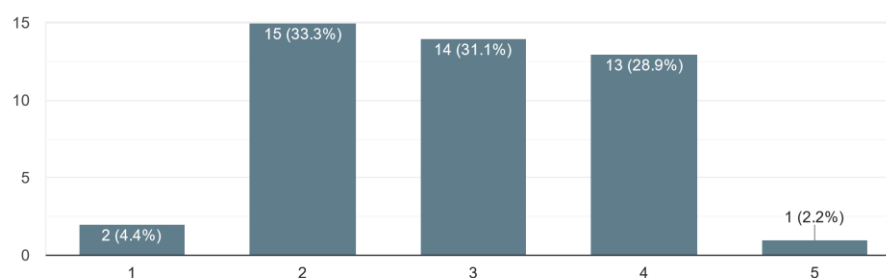


#### Ilustración 10 Resultados pregunta 10

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que dieciocho personas (40%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a si los permisos laborales contribuyen a un equilibrio entre mi vida personal y laboral, catorce personas (31.1%) están desacuerdo, once personas (24.4%) señalaron estar de acuerdo, y finalmente dos personas (4.4%) indicaron estar muy en desacuerdo.

### Pregunta 11

11. Considero que los permisos para realizar actividades personales se me otorgan sin inconvenientes  
45 respuestas



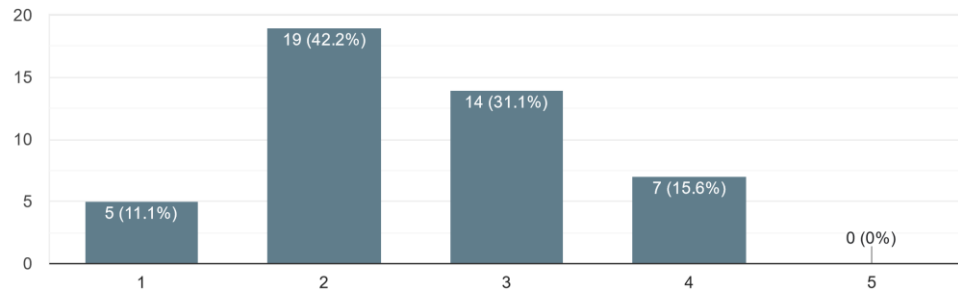
### Ilustración 11 Resultados pregunta 11

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que quince personas (33.3%) están en desacuerdo respecto a si se les otorga sin inconvenientes permisos para realizar actividades personales, catorce personas (31.1%) ni de acuerdo, ni en desacuerdo, seguido de trece personas (28.9%) que indican que están de acuerdo, dos personas (4.4%) indicaron estar muy en desacuerdo, y finalmente una persona (2.2%) indicó estar muy de acuerdo.

## Pregunta 12

12. Se me da la opción de trabajar desde casa (teletrabajo)

45 respuestas



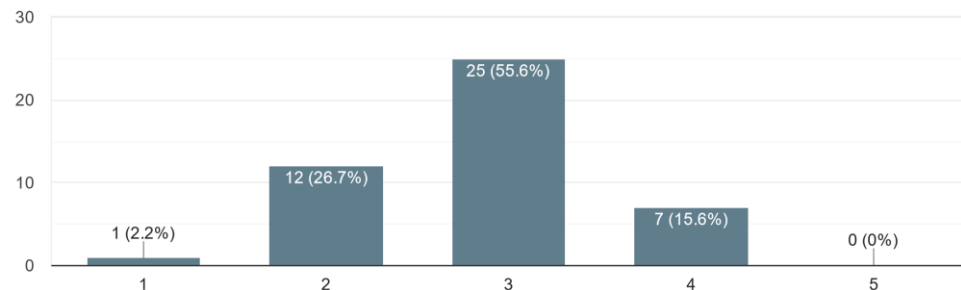
### Ilustración 12 Resultados pregunta 12

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que diecinueve personas (42.2%) están en desacuerdo respecto a si se les brinda la opción de trabajar desde casa, catorce personas (31.1%) ni de acuerdo, ni en desacuerdo, seguido de siete personas (15.6%) que indican que están de acuerdo, y finalmente cinco personas (11.1%) indicaron estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 13

13. Mi jefe valora el esfuerzo que dedico a mi trabajo

45 respuestas



### Ilustración 13 Resultados pregunta 13

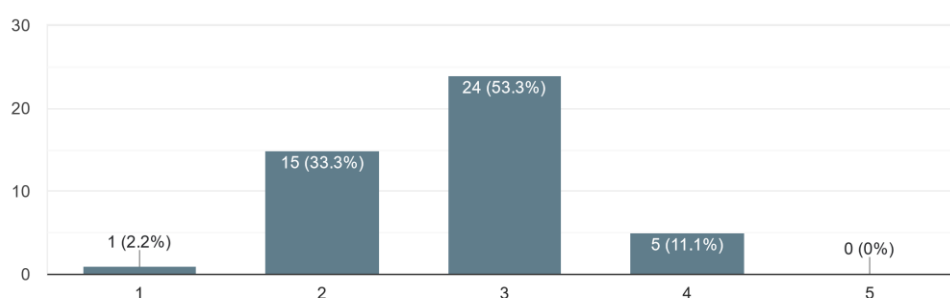


Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que veinticinco personas (55.6%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que su jefe valora el esfuerzo que dedica a su trabajo, seguido de doce personas (26.7%) que indican que están en desacuerdo, siete personas (15.6%) indican estar de acuerdo y finalmente, una persona (2.2%) señaló estar muy en desacuerdo.

### Pregunta 14

14. La evaluación de desempeño que realiza mi jefe se aplica de forma equitativa

45 respuestas



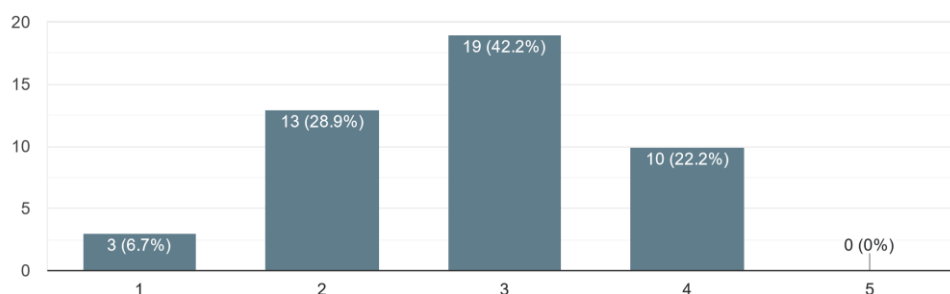
### Ilustración 14 Resultados pregunta 14

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que veinticuatro personas (53.3%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la evaluación de desempeño se aplica de forma equitativa, seguido de quince personas (33.3%) que indican que están en desacuerdo, cinco personas (11.1%) indican estar de acuerdo y finalmente, una persona (2.2%) señaló estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 15

15. Siento que mi trabajo es valorado y reconocido por mis superiores

45 respuestas



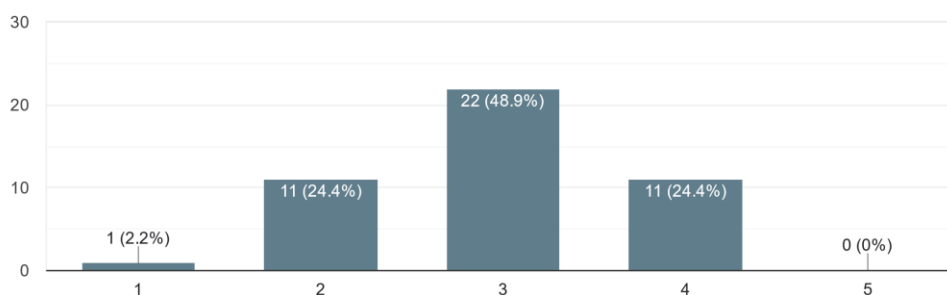
### Ilustración 15 Resultados pregunta 15

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que diecinueve personas (42.2%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en sentirse valorado o reconocido por sus superiores, seguido de trece personas (28.9%) que indican que están en desacuerdo, diez personas (22.2%) indican estar de acuerdo y finalmente, tres personas (6.7%) señalaron estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 16

16. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona

45 respuestas



### Ilustración 16 Resultados pregunta 16

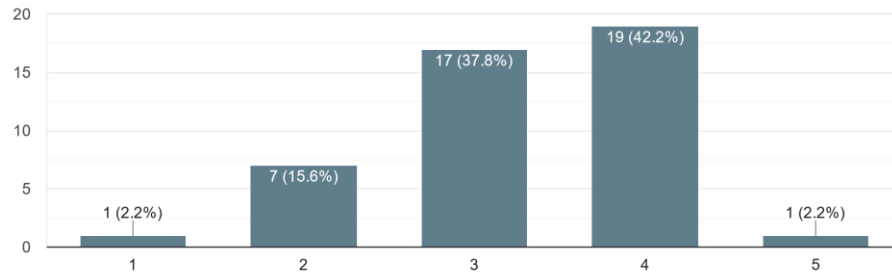
Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que veintidós personas (48.9%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en sentirse realizados como persona en su trabajo, seguido de once personas

(24.4%) que indican que están en desacuerdo, otras once personas (24.4%) indican estar de acuerdo y finalmente, una persona (2.2%) señaló estar muy en desacuerdo.

### Pregunta 17

17. El ambiente físico de las oficinas me permite una adecuada realización de mi trabajo (en caso haya realizado trabajo presencial)

45 respuestas



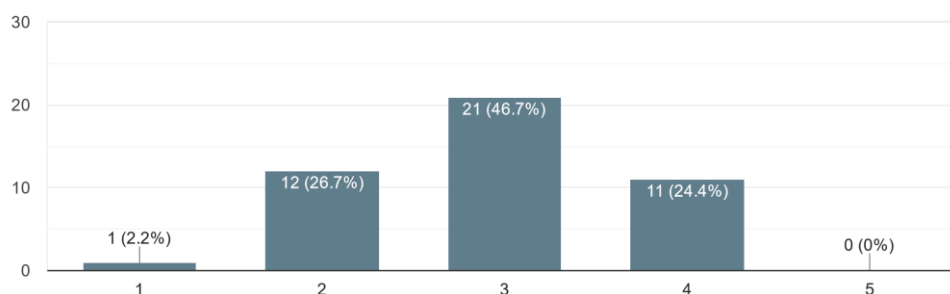
### Ilustración 17 Resultados pregunta 17

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que diecinueve personas (42.2%) están de acuerdo respecto a que el adecuado ambiente físico de las oficinas les permite realizar su trabajo correctamente, seguido de diecisiete personas (37.8%) que indican estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con lo planteado, siete personas (15.6%) indican estar desacuerdo, una persona (2.2%) señaló estar muy en desacuerdo y finalmente, otra persona (2.2%), indicó estar muy de acuerdo.

## Pregunta 18

18. Tengo acceso a todas las Herramientas necesarias para realizar mis tareas de manera eficiente.

45 respuestas



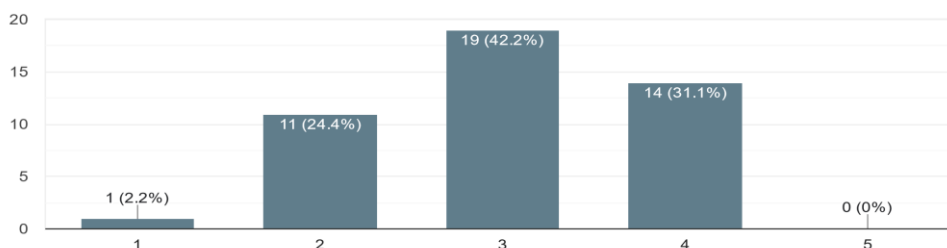
### Ilustración 18 Resultados pregunta 18

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que veintiún personas (46.7%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre el acceso a las herramientas necesarias, seguido de doce personas (26.7%) que indican estar en desacuerdo, once personas (24.4%) indican estar de acuerdo, y una persona (2.2%) indicó estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 19

19. Me agrada mi horario de trabajo

45 respuestas



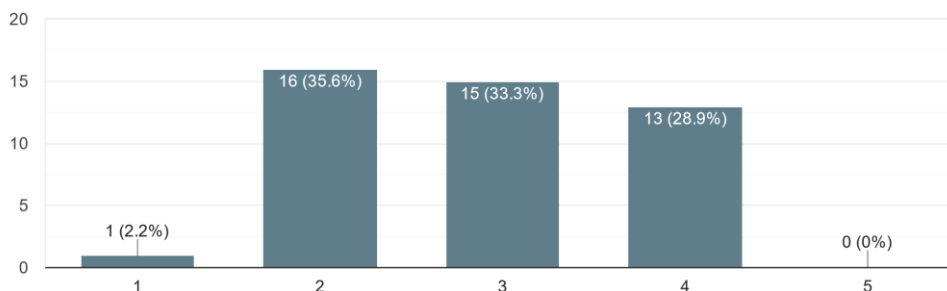
### Ilustración 19 Resultados pregunta 19

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que diecinueve personas (42.2%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a su horario laboral, seguido de catorce personas (31.3%) que indican estar de acuerdo, once personas (24.4%) indican estar en desacuerdo, y una persona (2.2%) indicó estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 20

20. Me siento libre de tomar periodos de descanso durante mi horario de trabajo cuando lo requiera

45 respuestas



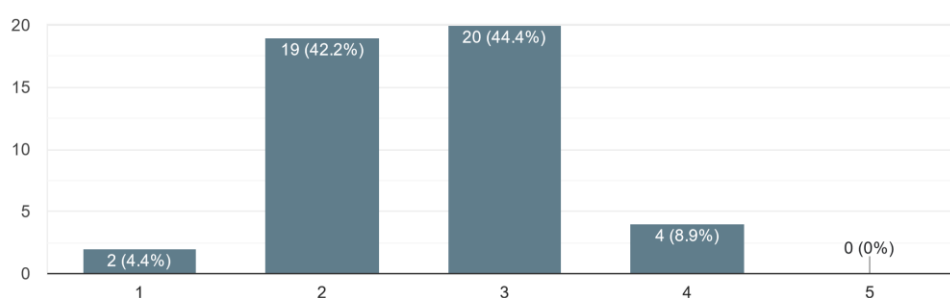
### Ilustración 20 Resultados pregunta 20

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que dieciséis personas (35.6%) están desacuerdo con la pregunta planteada respecto a sentirse libre de tomar periodos de descanso cuando lo requiera, quince personas (33.3%) indicaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, seguido de trece personas (28.9%) que indican estar de acuerdo, y una persona (2.2%) indicó estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 21

21. Considero que la organización se preocupa por disminuir mi estrés laboral

45 respuestas



### Ilustración 21 Resultados pregunta 21

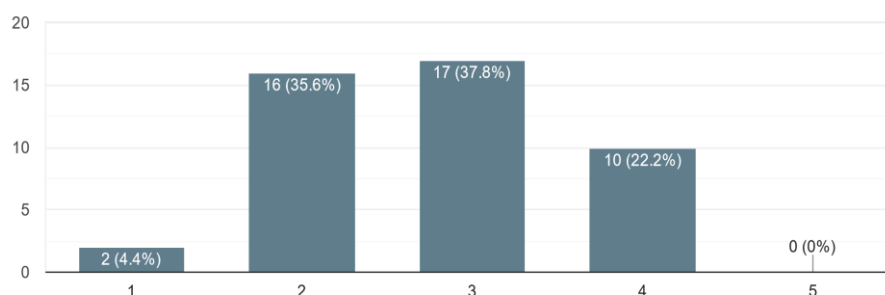
Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que veinte personas (44.4%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a si la organización se preocupa por disminuir su estrés laboral, diecinueve

personas (42.2%) indicaron estar desacuerdo con lo planteado, cuatro personas (8.9%) que indican estar de acuerdo, y dos personas (4.4%) indicaron estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 22

22. A menudo me siento presionado por realizar mis labores

45 respuestas



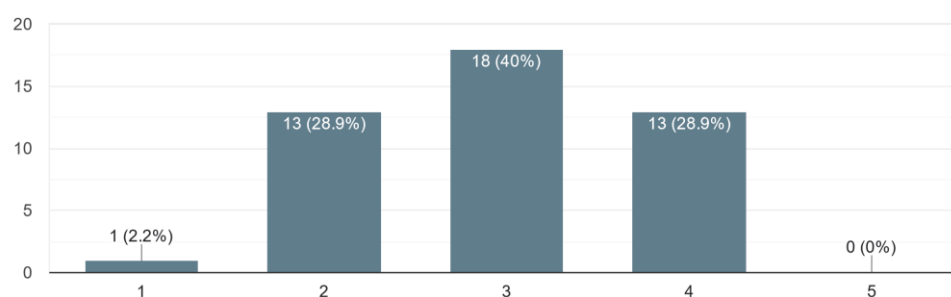
### Ilustración 22 Resultados pregunta 22

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que diecisiete personas (37.8%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a si se sienten presionados por realizar sus labores, dieciséis personas (35.6%) indicaron estar desacuerdo con lo planteado, diez personas (22.2%) que indican estar de acuerdo, y dos personas (4.4%) indicaron estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 23

23. Compartir trabajo con mi equipo me resulta agradable

45 respuestas



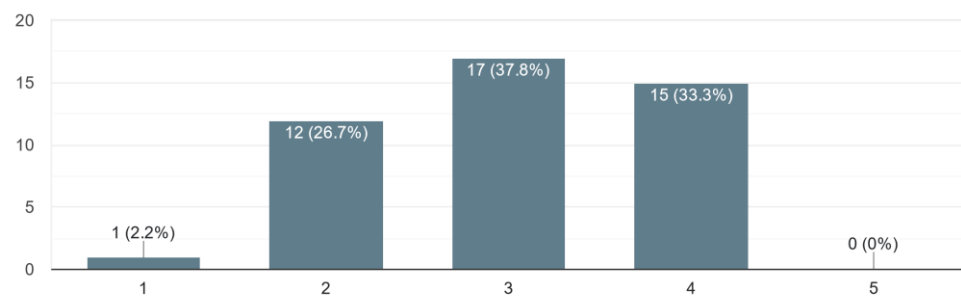
### Ilustración 23 Resultados pregunta 23

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que dieciocho personas (40%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a si compartir trabajo con su equipo es agradable, trece personas (28.9%) indicaron estar desacuerdo con lo planteado, otras trece personas (28.9%) indicaron estar de acuerdo, y una persona (2.2%) indicó estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 24

24. Me siento cómodo solicitando ayuda a los miembros de mi equipo

45 respuestas

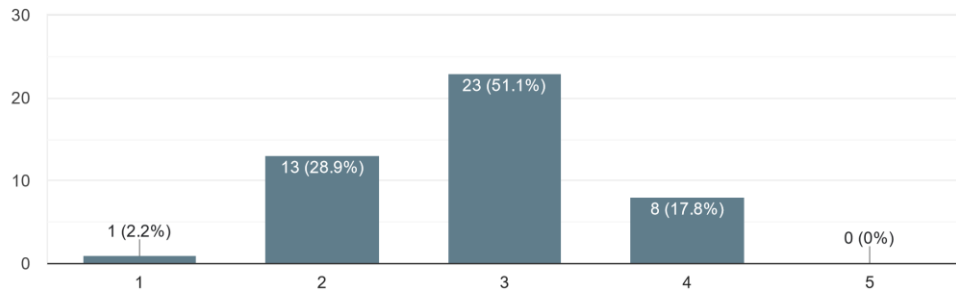


### Ilustración 24 Resultados pregunta 24

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que diecisiete personas (37.8%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a si se sienten cómodos solicitando ayuda a los demás miembros de su equipo, quince personas (33.3%) indicaron estar de acuerdo, doce personas (26.7%) indicaron estar desacuerdo, y una persona (2.2%) indicó estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 25

25. La organización y mis jefes se preocupan por fomentar una buena relación de equipo  
45 respuestas

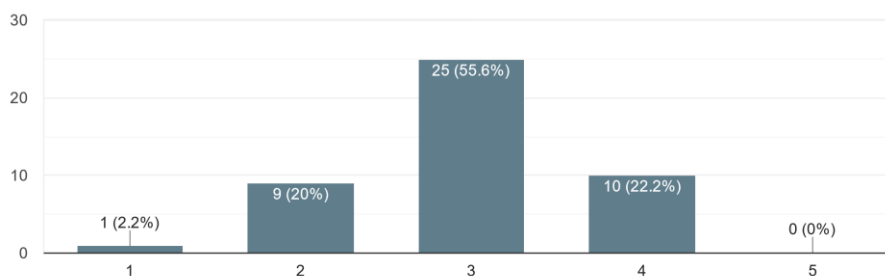


### Ilustración 25 Resultados pregunta 25

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que veintitrés personas (51.1%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a si la organización y sus jefes se preocupan por fomentar una buena relación entre el equipo, trece personas (28.9%) indicaron estar en desacuerdo, ocho personas (17.8%) indicaron estar de acuerdo, y una persona (2.2%) indicó estar muy en desacuerdo.

## Pregunta 26

26. Las actividades recreativas y eventos que organiza la empresa han mejorado la relación con mis compañeros de trabajo  
45 respuestas



### Ilustración 26 Resultados pregunta 26

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que veinticinco personas (55.6%) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a si las actividades recreativas y eventos



organizados por la empresa han mejorado la relación entre compañeros, diez personas (22.2%) indicaron estar de acuerdo, nueve personas (20%) indicaron estar desacuerdo, y una persona (2.2%) indicó estar muy en desacuerdo.

## **Discusión de los resultados**

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede evidenciar como primer problema que una cantidad considerable de colaboradores no se sienten a gusto ni disfrutan participar en actividades recreativas organizadas por la empresa, impactando la satisfacción laboral ya que no se tratan los intereses y necesidades de los colaboradores.

Respecto a la percepción sobre las campañas médicas y el apoyo psicológico, los colaboradores coincidieron en que la periodicidad de las campañas médicas no es la adecuada y no reciben el apoyo psicológico necesario y esperado por parte de la empresa, generando la oportunidad de mejorar estos servicios para asegurar el bienestar tanto físico como mental de los colaboradores.

Por otro lado, en relación con el desarrollo profesional los encuestados indican que no existe una línea de carrera clara por parte de la organización y desconocen los requisitos para ascender, ocasionando desmotivación y baja retención del personal. También, el equilibrio entre la vida personal y laboral se ha visto afectado, debido a que sienten que los permisos laborales no contribuyen a este equilibrio y tienen dificultad para conseguir permisos para sus actividades personales o hacer teletrabajo.

En relación con, si se sienten valorados por sus superiores en la mayoría de los encuestados se obtuvo una respuesta no favorable, lo que puede llegar a incidir en la motivación y desempeño. Así mismo, los colaboradores indican no sentir libertad para tomar descansos cuando los consideran necesarios, por lo que sienten despreocupación de parte de la empresa en cuanto al manejo estos aspectos.

En conclusión, la organización deberá considerar mejorar los distintos aspectos previamente mencionados, para sobrellevar estos retos que afectan la satisfacción laboral del personal administrativo. El abordar esta problemática ayudará a fortalecer las condiciones laborales y productividad de los colaboradores beneficiando así también a la organización.

## Correlación de las variables

Con base a la información obtenida de la muestra de 45 personas evaluadas con la escala de Likert que se encuentra estructurada por las dimensiones: programa de bienestar, capacitación y desarrollo, flexibilidad de horario, satisfacción de reconocimiento laboral, satisfacción de las condiciones de trabajo y satisfacción con la relación con el equipo. Se analizó la correlación entre las variables salario emocional y satisfacción laboral como enfoque de la investigación, considerando la distribución de los datos y que fueron aplicados para el coeficiente de correlación de Pearson y se determinó la relación entre las variables a estudiar. El coeficiente de correlación de Pearson se analizó mediante la herramienta de Excel donde se obtuvo los resultados y gráficos detallados a continuación:

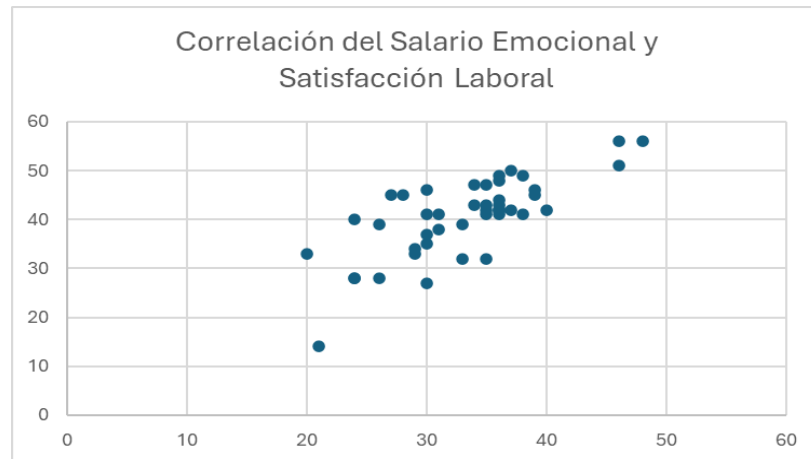
*Tabla 8 Resultados individuales de los encuestados*

	Salario emocional en puntuación bruta	Satisfacción laboral en puntuación bruta
Encuestado 1	36	44
Encuestado 2	33	39
Encuestado 3	35	47
Encuestado 4	29	34
Encuestado 5	31	38
Encuestado 6	24	40
Encuestado 7	39	46
Encuestado 8	20	33
Encuestado 9	34	43
Encuestado 10	46	56
Encuestado 11	36	49
Encuestado 12	36	43
Encuestado 13	37	50
Encuestado 14	39	45

Encuestado 15	33	32
Encuestado 16	29	33
Encuestado 17	34	47
Encuestado 18	30	46
Encuestado 19	35	43
Encuestado 20	36	48
Encuestado 21	28	45
Encuestado 22	48	56
Encuestado 23	36	41
Encuestado 24	35	41
Encuestado 25	35	32
Encuestado 26	35	42
Encuestado 27	30	27
Encuestado 28	27	45
Encuestado 29	30	41
Encuestado 30	46	51
Encuestado 31	38	49
Encuestado 32	30	37
Encuestado 33	40	42
Encuestado 34	36	42
Encuestado 35	31	41
Encuestado 36	24	28
Encuestado 37	36	42
Encuestado 38	38	41
Encuestado 39	26	39
Encuestado 40	26	28
Encuestado 41	37	42
Encuestado 42	30	35
Encuestado 43	21	14
Encuestado 44	24	28
Encuestado 45	36	42

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se reflejan los resultados de la suma de las puntuaciones obtenidas a las preguntas de las variables salario emocional y satisfacción laboral, con la puntuación bruta que estadísticamente se refiere a los datos originales de las respuestas de los colaboradores. Se graficó la correlación entre las dimensiones en Excel con la fórmula =COEF.DE.CORREL(Matriz1, Matriz2), dando como resultado 0,749 en el coeficiente de correlación entre las dos variables.



**Ilustración 27 Datos correlaciones salario emocional y satisfacción laboral**

La tabla 2 representada en un diagrama de dispersión indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables salario emocional y satisfacción laboral en un nivel fuerte, se observa que hay una leve dispersión que puede estar ligada a otras causas de dependencia, se observa un crecimiento en el eje X (horizontal) y una tendencia de dispersión en el eje Y (vertical), la interpretación estadística de la correlación considera que hay una correlación significativa y fuerte cuando los datos presentan como total la correlación 1 (valor absoluto) sea este positivo o negativo. En este caso la puntuación es de 0,749 acercándose la puntuación positiva 1.

## **Discusión de la correlación**

En base a los resultados obtenidos por medio de la correlación se puede determinar el cumplimiento de la hipótesis, donde se señala que es existe una correlación positiva entre las dos variables bajo estudio: salario emocional y satisfacción laboral.

En base a los resultados, existe una leve dispersión que es afectada por otros factores que deben ser estudiados a mayor profundidad. En cuanto a la investigación de interés, se evidenció que, en relación con la variable de salario emocional, los colaboradores encuestados tuvieron como resultado una percepción baja en cuanto a temas de reconocimiento, desarrollo,

bienestar, flexibilidad de horarios, lo que ha incidido en la satisfacción de estos a la hora de cumplir con sus tareas, afectando así su desempeño.

En relación con lo expuesto, es importante que la organización tome en consideración diseñar estrategias para que mejore la situación actual optimizando los recursos de manera que se alineen con los objetivos y metas corporativas.

## **CAPÍTULO V**

### **Propuesta de salario emocional**

Actualmente, la organización se enfrenta a diversos desafíos que impactan el bienestar y motivación de los colaboradores, por lo que incrementar la satisfacción laboral es esencial para su éxito. Los colaboradores indicaron no sentirse a gusto con las actividades recreativas, también indicaron que la periodicidad de las campañas médicas no es la adecuada, no cuentan con el apoyo psicológico suficiente, y se desconoce de las oportunidades de desarrollo profesional.

Por otro lado, también se ha visto afectado el equilibrio de vida y trabajo, debido a que indicaron no sentirse valorados por sus superiores. Teniendo en cuenta lo previamente mencionado, el salario emocional desempeña un rol importante que fomenta el compromiso, mejora la retención y aumenta la productividad, y por tanto será necesario incluir el reconocimiento, oportunidades de crecimiento y un ambiente laboral positivo.

#### **Objetivo general**

Proponer estrategias integrales de salario emocional que mejoren la satisfacción laboral de los colaboradores, para lograr un entorno más motivado y saludable que contribuya al éxito de la organización.

#### **Objetivos específicos**

Alcanzar el compromiso laboral mediante encuestas a los colaboradores para identificar necesidades sobre el salario emocional.

Plantear estrategias no monetarias mediante la determinación de necesidades del personal para lograr el cumplimiento de metas organizacionales.

Potenciar el capital humano mediante evaluaciones periódicas para garantizar la efectividad de las propuestas y realizar los ajustes necesarios.

**Estrategia 1:** Actividades recreativas por áreas sobre temas de bienestar, mindfulness y psicología.

**Objetivo:** Generar bienestar en los colaboradores para mejorar la motivación y el entorno laboral

**Actividades:**

Diseño de una encuesta que permita verificar las necesidades del área.

Aprobación de la directiva para aplicar la encuesta.

Cronograma de aplicación de la encuesta a los colaboradores del área.

**Estrategia 2:** Campañas médicas trimestrales.

**Objetivo:** Brindar apoyo a los colaboradores en temas de salud según reporte médico.

**Actividades:**

Revisión previa de los informes médicos de los colaboradores.

Preparación de temas a exponerse en las campañas médicas.

Socialización del cronograma de las campañas médicas.

Evaluación y seguimiento de los resultados de las campañas médicas.

**Estrategia 3:** Planes de carrera y desarrollo profesional.

**Objetivo:** Orientar a los colaboradores sobre las oportunidades de crecimiento y trayectoria laboral en la organización.

**Actividades:**

Levantamiento de información de las necesidades y aspiraciones de los colaboradores.

Diseño de plan de carrera de acuerdo con los resultados obtenidos.

Aprobación de la directiva del plan de carrera.

Comunicación a los colaboradores de las oportunidades de plan de carrera.

**Estrategia 4:** Políticas de trabajo flexible.

**Objetivo:** Implementar medidas y acciones para gestionar el equilibrio entre vida y trabajo.

**Actividades:**

Revisión de políticas actuales para proponer ajustes del trabajo flexible.

Aprobación de la propuesta por la alta directiva.

Difusión de las nuevas políticas con el personal de la empresa.

Evaluación y seguimiento de implementación de nuevas políticas.

**Estrategia 5:** Programas de Reconocimiento y Retroalimentación

**Objetivo:** Incentivar el compromiso y la satisfacción laboral.

**Actividades:**

Levantamiento de información de las necesidades de los colaboradores.

Propuestas de programas de reconocimiento y retroalimentación de acuerdo con los resultados obtenidos.

Aprobación del programa de reconocimiento y retroalimentación por la dirección.

Evaluación y seguimiento del programa implementado.

**Matriz de propuestas**

*Tabla 9 Propuestas*

<b>Propuestas</b>				
<b>Estrategias</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
Actividades recreativas por áreas sobre temas de bienestar, mindfulness y psicología.	Generar bienestar en los colaboradores para mejorar la motivación y el entorno laboral.	Encuestas periódicas enfocadas en el bienestar.  Colaborador del departamento	Departamento de D.O y bienestar Social	\$1000  (opcional considerando la opción de servicios externos como encuestas, talleres y sesiones de apoyo psicológico.)
Campañas médicas trimestrales	Brindar apoyo a los colaboradores en temas de	Médico ocupacional  Folletos informativos	Departamento de Salud Ocupacional	\$600



	salud según reporte médico.			
Planes de carrera y desarrollo profesional	Orientar a los colaboradores sobre las oportunidades de crecimiento y trayectoria laboral en la organización	Programas de capacitación  Mentores que brindan apoyo a colaboradores	Departamento de D.O y Bienestar Social	\$300  Por capacitaciones realizada con especialista que den soporte al departamento de D.O y Bienestar Social.
Políticas de trabajo flexible	Implementar medidas y acciones para gestionar el equilibrio entre vida y trabajo.	Plataformas digitales para realizar teletrabajo.  Monitoreo de las medidas implementadas.  Capacitaciones con temáticas de gestión de tiempo y doble presencia.  Protección de datos y usuarios.	Departamento de D.O y Bienestar Social y Departamento de Tecnología de la Información	\$100
Programas de Reconocimiento y Retroalimentación	Incentivar el compromiso y la satisfacción laboral.	Eventos de premiación y un sistema de retroalimentación continua en base al desempeño.	Departamento de D.O y Bienestar Social	\$0  Certificado y diploma virtual

Fuente: Elaboración propia

### Propuesta de evaluación

En base a los resultados obtenidos de la aplicación de las estrategias, se debe tener en cuenta el objetivo principal de la evaluación, definir los métodos para evaluar las estrategias aplicadas con sus respectivos indicadores y finalmente establecer el cronograma de evaluación.

## Conclusiones

En base a la investigación realizada, se establece que la satisfacción laboral es un factor importante y necesario para el éxito de cualquier organización. Particularmente en la empresa bajo estudio, los datos obtenidos indican que la satisfacción laboral se ha visto afectada por diferentes aspectos, entre los cuales se observó un bajo interés por las actividades recreativas organizadas, lo que refleja que la organización tiene poca información de los intereses de los colaboradores.

Por otro lado, la baja periodicidad de las campañas médicas y el escaso apoyo psicológico han contribuido a que los colaboradores tengan una percepción negativa acerca del bienestar laboral de la empresa. Del mismo modo, la ausencia de una línea de carrera establecida genera desmotivación, también, la dificultad para obtener permisos y el no sentirse valorados por sus superiores ha afectado la vida personal y laboral de los colaboradores.

Se pudo comprobar la correlación de ambas variables. Por medio de los resultados se ha logrado evidenciar que el salario emocional es un aspecto esencial en la satisfacción y el éxito laboral. Se realizó la correlación confirmando la existencia de una correlación positiva fuerte de 0,749. El resultado ha permitido identificar la necesidad actual de mejorar las prácticas y políticas organizacional considerando el salario emocional para el bienestar de los colaboradores.

En base al resultado de la correlación se comprobó el cumplimiento de la hipótesis, que plantea la existencia de una correlación positiva entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de GLP. A partir de esta comprobación se comprende la importancia de tratar esta problemática en la actualidad.

En relación con el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de la investigación, el primer objetivo relacionado con la identificación de las dimensiones del salario emocional se logró mediante la aplicación de la

encuesta a los colaboradores del área administrativa, evaluando las dimensiones de bienestar laboral, programas de capacitación y desarrollo y flexibilidad de horario. Mismas que, representan con un promedio 33,22 con la puntuación máxima 60, se evidencia que menos del 50% de los colaboradores no se encuentra satisfecho con las acciones brindadas por la organización en relación con el salario emocional. En base a esto, la organización deberá enfocarse en mejorar y fortalecer los aspectos que más se destacan con relación al bienestar.

Como segundo objetivo, el análisis de la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral fue comprobada por medio de la correlación de ambas variables. Los colaboradores que perciben un salario emocional adecuado reportan niveles más altos de satisfacción laboral, lo que se manifiesta en mayor compromiso y productividad. Basado en los resultados obtenidos de la encuesta, el promedio fue de 41 y la puntuación máxima 70, indicando una baja satisfacción que impacta en el desempeño y motivación de los colaboradores. Debido a esto, será esencial que la organización considere invertir en el bienestar laboral, beneficiando a ambas partes.

Con el cumplimiento del segundo objetivo, se establece el tercero que es proponer estrategias del salario emocional, tales como actividades recreativas por áreas sobre temas de bienestar, mindfulness y psicología, campañas médicas trimestrales, planes de carrera y desarrollo profesional, políticas de trabajo flexible y programas de reconocimiento y retroalimentación. Mismas que están contempladas en la tabla 9 y buscan utilizar los recursos de la empresa evitando generar costos o aprobación de presupuestos elevados.

Finalmente, se concluyó que la investigación ha obtenido resultados positivos que ayudaron a identificar las dimensiones del salario emocional y el análisis de la relación con la satisfacción laboral. Bajo ese fundamento se proponen estrategias efectivas que buscan mejorar el bienestar y motivación de los colaboradores. Adicionalmente, el implementar estas propuestas ayudará a fortalecer el talento y mostrará el compromiso que

tiene la organización con el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores alcanzando el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

## **Recomendaciones**

Teniendo en consideración las estrategias propuestas, será fundamental el contar con recomendaciones que ayuden a garantizar su efectividad y sostenibilidad a largo plazo.

Debido a esto, se propone implementar estas estrategias de forma gradual, realizando una prueba piloto en el área administrativa. Lo que permitirá evaluar su impacto y ayudará a determinar los ajustes necesarios previo a la aplicación al resto de la organización. Para esto, será necesario asignar un equipo responsable del diseño, implemento y seguimiento, que estará conformado por representantes del departamento de Desarrollo Organizacional y Bienestar social.

Para generar expectativas realistas y fomentar la participación de los colaboradores se deberá contar con una comunicación clara y transparente sobre las nuevas iniciativas de salario emocional que serán implementadas. Por lo tanto, se deberá evaluar periódicamente el impacto de las estrategias propuestas mediante encuestas de satisfacción laboral, indicadores de rotación, ausentismo y desempeño. Lo que ayudará a evaluar la efectividad de las iniciativas propuestas y hacer los ajustes necesarios.

Por otro lado, será importante proponer nuevas estrategias de salario emocional en base a las distintas necesidades de los colaboradores, tanto la mejora continua como la innovación permitirán el cumplimiento de las propuestas a largo plazo. En este sentido será necesario alinear las estrategias de salario emocional con los valores, objetivos y cultura de la empresa, para asegurar el compromiso de la organización con el bienestar sus colaboradores.

También, será necesario contar con líderes capacitados en la importancia del salario emocional y la gestión del talento, lo que les permitirá ser agentes de cambio y brindar el apoyo a adecuado a su equipo de trabajo. Adicionalmente, se debe reconocer y celebrar los logros

avances de la implementación de estas estrategias, lo que ayudará a fortalecer el compromiso y apoyo de los mandos altos.

Finalmente, se recomienda colaborar con especialistas en gestión del talento, bienestar y desarrollo, que brinden su experiencia y también propongan mejores prácticas para aumentar el salario emocional en la organización. El uso de estas estrategias mejorará la sostenibilidad y el compromiso con el bienestar de los colaboradores.

## Referencias

- Alan, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial Utmach. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14229/1/Cap.1-Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Alarcón, A., Quijaite, J., Verástegui, K., y Torres, S. (2022). *Dimensiones del Salario Emocional para las Generaciones X e Y en Lima-Perú, 2021-2022*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/23637>
- Anaya, A., y Bolaños, G. (2009). *Gestión del Talento Humano como Herramienta de Competitividad en las Empresas*. Universidad Dr. José Matías Delgado. <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/05/INI/ADAG0000538.htm>
- Arce, A., y Benavides, G. (2020). *El salario emocional y su incidencia en el compromiso organizacional del área administrativa de una institución de educación superior*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/49685>
- Ávila, F. (2021). *El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP*. Cuenca: Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10714>
- Bastidas, I., y Albarracín, V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa "Llermat Súper Pollo"*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ec69051d-8de1-4e0f-a766-cacfcbbf2655/content>
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalc%C3%A1zar-Relacion.pdf>
- Beristain, E. (2013). Flexiseguridad. *Revista Latinoamericana De Derecho Social*, (17), 3-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2013.17.9715>

- Cejudo, A. (2016). *Satisfacción y su relación con la motivación laboral*. Universidad de La Laguna. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/3163>
- Celedón, A., y Picado, R. (2005). *Aplicación de los componentes de la administración de recursos humanos en las empresas de Matagalpa en el primer semestre del año 2005*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7282/1/6688.pdf>
- Del Carpio, K. (2022). *Salario emocional y satisfacción laboral en trabajadores del sector privado de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89675>
- Durán, S., García, J., Paz, A., y Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(6), 223-244. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Estrada, Y., y Ramírez, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *TURyDES*, III(8). <https://www.eumed.net/rev/curydes/08/errr.htm>
- Gay Pujal, F. (2008). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Revista DYNA*, LXXXIII(7), 454-457. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2715677>
- Gómez, C. (2011). *El salario emocional*. Colegio de Estudios Superiores de Administración. <http://hdl.handle.net/10726/291>
- Gonzales, D. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT*, XLV(156), 45-72. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf>
- González, F. (2017). Qué es y cómo se paga el salario emocional. *Revista de Negocios del IEEM*, 80-81. <https://www.hacerempresa.uy/wp-content/uploads/2018/12/IEEM-agosto-RRHH.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Higuera, M., Ramírez, Y., y Novoa, D. (2016). *Salario Emocional, Estrategia Motivacional*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/25408>
- Hueso, A., y Cascant, M. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Editorial Universitat Politècnica de València. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10251/17004>

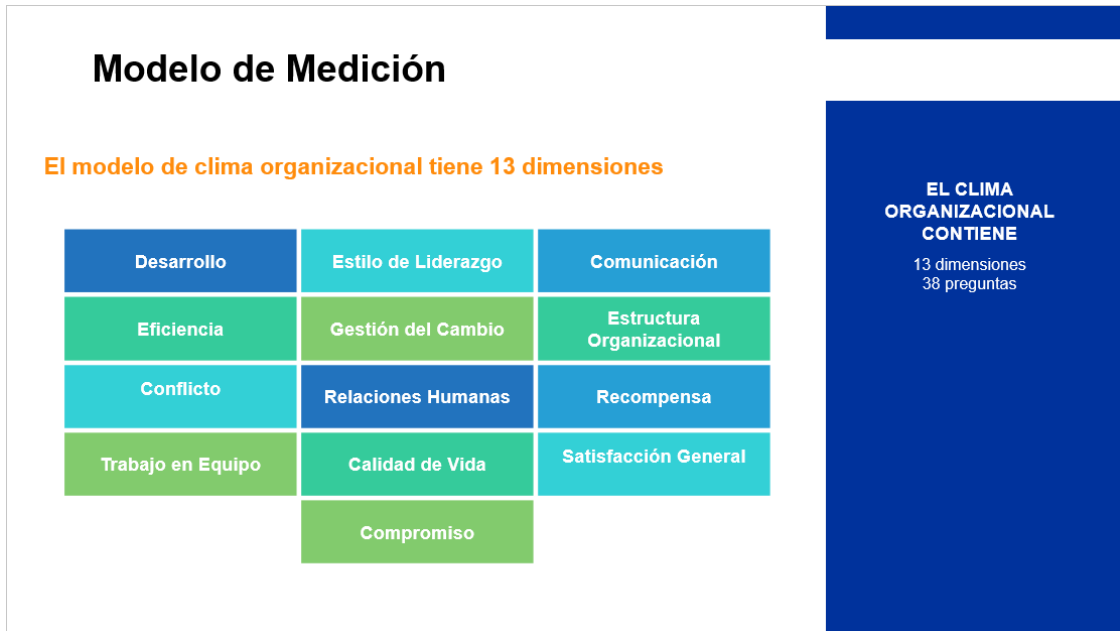


- Jiménez, C. (2022). *Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23152/1/UPS-GT003917.pdf>
- Juárez, O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Grupo Editorial Patria. [https://books.google.com.ec/books?id=i\\_HhBAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=i_HhBAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false)
- Loli, A., Llacho, K., Navarro, V., Cerón, F., Pulido, C., y del Carpio, J. (2020). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN PERÚ. *Avances en Psicología*, XXVIII(2), 213-228. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/2250/2327>
- Martín, S. (2017). *La satisfacción laboral en la relación con el salario emocional*. San Cristóbal de la laguna: Universidad de la Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/5658>
- Martínez, E., y Riera, R. (2022). *Diagnóstico del grado de aplicación del salario emocional de una empresa cuencana dedicada al retail de motos*. Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12272/1/17799.pdf>
- Mayta, R., y Paucar, C. (2022). *Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora*. Lima: Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16011>
- Páez, G. (2018). *Efectos de los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización pública*. Universidad de Especialidades Espíritu Santo. <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2556>
- Pazmay, S., y Reyes, S. (2017). *Incidencia de factores socioeconómicos en la motivación laboral. Caso: Empresa Carrocera*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8060>
- Pérez, M. (2018). *Concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín*. Universidad de EAFIT. <http://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13741>
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Universidad de Medellín. <http://hdl.handle.net/11407/160>

- Reyes, P. (2017). *Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://core.ac.uk/download/323343166.pdf>
- Riquelme, C. (2023). Salario Emocional: Cuidado del ambiente laboral y cultura corporativa. *Revista científica en ciencias sociales*, V(1), 67-72. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.67>
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: una aproximación teórica*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/106232>
- Rodríguez, L., y Roque, N. (2022). El salario emocional y la satisfacción laboral. *Impulso, Revista De Administración*, II(3), 23-35. <https://doi.org/https://doi.org/10.59659/impulso.v.2i3.12>
- Sánchez, M., y García, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://doi.org/https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Sánchez, N., y Monroy, M. (2021). *El juego, un dispositivo para el fortalecimiento del bienestar laboral en las organizaciones*. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/e5f7d303-6d44-4565-b310-35c3b733d929/content>
- Torres-Flórez, D. (2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, VI(2), 4-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.181>
- World Health Organization. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Organización Mundial de la Salud. <https://iris.who.int/handle/10665/44466>

# ANEXOS

## Anexo 1. Encuesta de diagnóstico



*Ilustración 28 Dimensiones evaluadas*

## **Anexo 2. Encuesta de salario emocional y satisfacción laboral**

### ***Instrucciones de cuestionario***

Por favor responda todas las preguntas del cuestionario seleccionando solamente una alternativa.

No hay respuestas correctas ni incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted.

### ***Confidencialidad***

Sus respuestas serán anónimas, absolutamente confidenciales y serán utilizadas únicamente para fines académicos.

Esta encuesta en promedio le tomará 3 minutos.

#### 1. Sexo

- Femenino
- Masculino

#### 2. Edad

.....

#### 3. Antigüedad en la organización

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Entre 1 a 3 años
- Más de 3 años

El salario emocional hace referencia a los beneficios no económicos que las organizaciones ofrecen a sus colaboradores. La aplicación del salario emocional tiene diversos efectos en los colaboradores. En consecuencia, este proyecto de investigación busca identificar estas consecuencias.

A continuación, le presentaremos una serie de afirmaciones donde tendrá que seleccionar la alternativa que más se identifique con su opinión.

		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Dimensión: Programa de Bienestar</b>						
1	Las actividades recreativas me hacen sentir a gusto en mi trabajo					
2	Disfruto de participar en actividades recreativas junto a mi equipo de trabajo					
3	Considero que la periodicidad de las campañas médicas es la adecuada					
4	Recibo el apoyo psicológico que espero por parte de la empresa					
<b>Dimensión: Programas de Capacitación y Desarrollo</b>						
5	Las capacitaciones han mejorado mis habilidades y conocimientos					
6	La duración de las capacitaciones que he recibido es la adecuada para satisfacer mis expectativas					
7	La organización me ofrece una línea de carrera atractiva para mi desarrollo profesional					
8	Conozco cuáles son los requisitos que debo cumplir para obtener un puesto superior					
<b>Dimensión: Flexibilidad de horario</b>						
9	He aprendido a organizar mi tiempo entre mi familia y trabajo					
10	Los permisos laborales contribuyen a un equilibrio entre mi vida personal y laboral					
11	Considero que los permisos para realizar actividades personales se me otorgan sin inconvenientes					
12	Se me da la opción de trabajar desde casa (teletrabajo)					

<b>Dimensión: Satisfacción de reconocimiento laboral</b>						
13	Mi jefe valora el esfuerzo que dedico a mi trabajo					
14	La evaluación de desempeño que realiza mi jefe se aplica de forma equitativa					
15	Siento que mi trabajo es valorado y reconocido por mis superiores					
16	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
<b>Dimensión: Satisfacción de condiciones de trabajo</b>						
17	El ambiente físico de las oficinas me permite una adecuada realización de mi trabajo (en caso haya realizado trabajo presencial)					
18	Tengo acceso a todas las Herramientas necesarias para realizar mis tareas de manera eficiente.					
19	Me agrada mi horario de trabajo					
20	Me siento libre de tomar periodos de descanso durante mi horario de trabajo cuando lo requiera					
21	Considero que la organización se preocupa por disminuir mi estrés laboral					
22	A menudo me siento presionado por realizar mis labores					
<b>Dimensión: Satisfacción con la relación con el equipo</b>						
23	Compartir trabajo con mi equipo me resulta agradable					
24	Me siento cómodo solicitando ayuda a los miembros de mi equipo					
25	La organización y mis jefes se preocupan por fomentar una buena relación de equipo					
26	Las actividades recreativas y eventos que organiza la empresa han mejorado la relación con mis compañeros de trabajo					



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Camacho Rodríguez, Camille Fernanda** con C.C: # 0922720081 autor/a del trabajo de titulación: **Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 3 de **septiembre** de **2024**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Camacho Rodríguez, Camille Fernanda**

C.C: **0922720081**



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Granda Canchingre, Gabriela Marisol** con C.C: # 2450007063 autor/a del trabajo de titulación: **Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **3 de septiembre de 2024**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Granda Canchingre, Gabriela Marisol**

C.C: **2450007063**





## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de la influencia del salario emocional en la satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa distribuidora de GLP en la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(ES):</b>	Camacho Rodríguez, Camille Fernanda Granda Canchingre, Gabriela Marisol		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES):</b>	Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Psicología, Educación y Comunicación		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	3 de septiembre de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	98
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salario emocional, satisfacción laboral, compensación		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Satisfacción laboral, Bienestar laboral, Salario Emocional, Compensación, Calidad de vida, Retención de personal		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>En la actualidad, el salario emocional es un tema fundamental para la mejora de la satisfacción laboral en muchas organizaciones a nivel mundial. Por lo que se deberá satisfacer las necesidades del personal en el ámbito económico y emocional. El presente trabajo de investigación parte de la importancia de conocer la relación entre salario emocional y satisfacción laboral en una empresa de la ciudad de Guayaquil. Para esto se proponen estrategias de mejora que beneficien y promuevan el bienestar del colaborador en la organización. La metodología empleada fue de un método deductivo, el enfoque fue cuantitativo y el diseño de investigación no experimental de tipo correlacional donde se relacionó las variables de salario emocional y satisfacción laboral. Se realizó una encuesta de diagnóstico a 45 colaboradores con el objetivo de identificar las necesidades del área administrativa para establecer el nivel de correlación de las variables bajo estudio. En base a los resultados, se plantean estrategias que promuevan el salario emocional en los colaboradores.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593 98 893 1332 +593 99 479 6998	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:camille.camacho@cu.ucsg.edu.ec">camille.camacho@cu.ucsg.edu.ec</a> <a href="mailto:gabriela.granda02@cu.ucsg.edu.ec">gabriela.granda02@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419		
	<b>E-mail:</b> sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			