

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

EL SALARIO EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

“CONSORCIO SALUD Y BELLEZA” S.R.L. – 2020

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Br. Waldir Albert Diaz Alfaro

Br. Saira Yolanda Silvestre Argomedo

Asesor:

Dr. Heyner Yuliano Marquez Yauri

TRUJILLO, PERÚ

2021

Fecha de Sustentación :2021/04/24

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

EL SALARIO EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
“CONSORCIO SALUD Y BELLEZA” S.R.L. – 2020

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Br. Waldir Albert Diaz Alfaro

Br. Saira Yolanda Silvestre Argomedo

Asesor:

Dr. Heyner Yuliano Marquez Yauri

TRUJILLO, PERÚ

2021

Fecha de Sustentación :2021/04/24

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. José Castañeda Nassi

Presidente

Royer Mendoza Otiniano

Mg. Secretario

Dra. Lucero Uceda Davila

Vocal

DEDICATORIAS

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres, a mi hija y familiares que siempre están conmigo apoyándome y dándome los ánimos y amor también a mis amigos los cuales fueron parte fundamental con su apoyo y amistad, por también a mi asesor el cual siempre con dedicación y paciencia aportó mucho en este proceso.

Br. Waldir Albert Díaz Alfaro

A Dios

Por haberme guiado oportuna y exitosamente hacia la culminación esta etapa de mi vida y llevarme de la mano siempre por el camino del bien y hacia el éxito.

Br. Saira Yolanda Silvestre Argomedo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios primordialmente por haberme otorgado una familia maravillosa quienes han creído siempre en mí, enseñándome a valorar todo lo que tengo, con ejemplos de superación, humildad y sacrificio.

Br. Waldir Albert Díaz Alfaro

A mí querida hija Gaela Anticono por ser Mi principal inspiración de vida, y a mi madre Yovana Argomedo quien es y será siempre el ejemplo a seguir. Gracias por ser paciente conmigo, cuidarme, entenderme y ser mi motivo para lograr todo lo que me proponga.

Br. Saira Yolanda Silvestre Argomedo

ÍNDICE

Pág.

Miembros del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Lista de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	10
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2. Enunciado del problema	12
1.3 Justificación.....	13
1.4 Objetivos.....	13
II. Marco teórico.....	14
2.1 Antecedentes.....	15
2.2 Marco referencial.....	20
2.3 Hipótesis.....	26
III. Material y métodos.....	27
3.1. Tipo de investigación	28
3.2. Diseño de contrastación.....	28
3.3. Población.....	28
3.4 Muestra.....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.6. Definición operacional de la variable.....	29
3.7. Procedimientos y análisis de datos.....	29
IV. Resultados.....	30
Discusión.....	36

Conclusiones.....	38
Recomendaciones.....	39
Referencias	40
Anexos.....	43
Anexo 1. Cuestionario	43
Anexo 2. Entrevista.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Credibilidad.....	31
Tabla 2. Respeto.....	31
Tabla 3. Imparcialidad.....	31
Tabla 4. Orgullo.....	32
Tabla 5. Camaradería.....	32

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Describir el salario emocional en los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. - 2020. Se utilizó un diseño descriptivo simple y para ello se trabajó con una población (muestra) de 56 colaboradores, se aplicó un muestreo no probabilístico; asimismo la técnica es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario creado por los investigadores, asimismo validado por tres expertos en el tema y constó de 10 preguntas. Los resultados fueron procesados en el programa excel y se concluye que el salario emocional en los colaboradores de la empresa “Consortio salud y belleza” S.R.L. – 2020. Se concluye que el salario emocional en los colaboradores se da por criterios en el siguiente orden: respeto, credibilidad, orgullo, camaradería e imparcialidad. Asimismo, el salario emocional en los colaboradores tiene como principales aspectos negativos tales como que no propicia la participación de los colaboradores, no son valorados por su jefe inmediato y no existe una buena relación con el jefe inmediato. Por último, los factores más influyentes del salario emocional en los colaboradores son que los colaboradores cuentan con recursos necesarios para trabajar y que contribuyen al logro de los objetivos.

Palabras clave: Trabajo emocional, docentes, Universidad.

ABSTRACT

The present research aims to describe the emotional salary in the collaborators of "Consortio Salud y Belleza" S.R.L. - 2020. A simple descriptive design was used and for this purpose a population (sample) of 56 collaborators was worked with, a non-probabilistic sampling was applied; also the technique is the survey and the instrument used is the questionnaire created by the researchers, also validated by three experts in the subject and it consisted of 10 questions. The results were processed in the excel program and it is concluded that the emotional salary in the collaborators of the company "Consortio Salud y Belleza" S.R.L. - 2020. It is concluded that the emotional salary in the collaborators is given by criteria in the following order: respect, credibility, pride, comradeship and impartiality. Likewise, the emotional salary in the collaborators has as main negative aspects such as that it does not propitiate the participation of the collaborators, they are not valued by their immediate boss and there is not a good relationship with the immediate boss. Finally, the most influential factors of the emotional salary in the collaborators are that the collaborators have the necessary resources to work and that they contribute to the achievement of the objectives.

Keywords: Emotional work, teachers, University.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema:

A nivel internacional, el salario emocional es un tema importante hoy en día estudiar sobre todo por la situación que se vive a nivel mundial, en muchas ocasiones el dinero puede ser importante pero la vida también lo es: Por ello, hoy en día es un tema muy importante que el Gerente debe tener en cuenta para poder tomar mejores decisiones con respecto al cliente interno, es decir los colaboradores.

A nivel nacional, en el Perú se puede observar que las empresas saben que hoy en día hay que trabajar el marketing del talento a largo plazo, creando organizaciones en las que los profesionales puedan utilizar y desarrollar su talento, en las que trabajar sea una experiencia memorable, en las que el talento no sea sistemáticamente desaprovechado ante la indiferencia de todos.

A nivel local, la empresa materia de estudio, es una empresa de capitales Trujillanos y se distingue de las demás por ser una empresa que siempre está tratando de satisfacer las necesidades de su público interno a través de confraternidad, recreativas, deportivas y reuniones sociales, todo en beneficios de los colaboradores, que son las personas que son el activo mas valioso que tiene no solo esta empresa sino todas las empresas en general.

Sus colaboradores en promedio tienen 38 años de edad y la gran mayoría son profesionales en diferentes ramas, además un 60 % son mujeres y muchos nacidos en esta tierra que es la ciudad de Trujillo. Muchas personas trabajan desde que se inició la empresa, algunos de ellas han sido promovidos a diferentes puestos de trabajo por méritos propios o por política del área de personal, que si bien es pequeña valora mucho el esfuerzo del personal que es el elemento más importante hoy en día.

Sabemos que muchos colabores se sienten a gusto en su centro de trabajo quizás por ese valor agregado que da la empresa, pero creemos que es importante estudiar el salario emocional para saber si realmente los colaboradores están totalmente satisfechos no desde el punto de vista económico, sino desde el punto

de vista no económico, como es el caso del llamado salario emocional (Correro, Rosario, 2005), que es importante para la salud organizacional.

Es cierto también que algunos trabajadores también se han retirado de la empresa por diversas razones (no se tiene datos al respecto) porque solo señalaban en su carta de renuncia que lo hacen por razones personales, pensamos que no es por el salario emocional, contrariamente muchos se sienten a gusto trabajar por razones como infraestructura moderna, prestigio, beneficios laborales y beneficios académicos, para ellos y sus familiares; de allí la estudiar estos temas.

1.2 Enunciado el problema:

¿Cómo es el salario emocional en los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. - 2020?

1.3 Justificación

Teórica: La presente investigación busca conocer como es el salario emocional en los colaboradores administrativos del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L., asimismo conocer su orientación en trabajo, basándose en las dimensiones de Great Place to Work (2018).

Práctica: Esta investigación es importante para mejorar a largo plazo el comportamiento de los colaboradores y se va tomar acciones de retroalimentación para tener satisfecho a los colaboradores.

Social: Se pretende ayudar a crear estrategias que propicien el salario emocional y por ende una mejor gestión de recursos humanos, que permita conocer los factores que más influyen en el salario emocional de los colaboradores.

Metodológica: Mediante este trabajo se utiliza estrategias cualitativas y cuantitativas que permitan recoger información con el fin de poder establecer estrategias para mejorar el salario emocional en la empresa “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. en el año 2020.

1.4 Objetivos:

1.4.1 Objetivo general:

Describir el salario emocional en los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. - 2020.

1.4.2 Objetivos específicos:

- Analizar el salario emocional en los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. - 2020.
- Determinar los factores más influyentes del salario emocional en los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rodríguez Ortega de Peña (2020) en su trabajo *El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad*, tiene como objetivo determinar la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad considerando como estudio la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre en Piura, Perú (año 2018), llega a conclusión que la relación entre el salario emocional y la efectividad es significativa, además el salario si contribuye notablemente a una mayor eficiencia en el trabajo. Además, es importante valorar la importancia del salario emocional en las empresas y probar su efectividad en organizaciones públicas y privadas.

Santofimio Martínez (2016) en su trabajo *Modelo de gestión del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional de la Universidad Libre de Colombia*. Mediante la aplicación de una metodología de investigación de tipo cuantitativo, el mismo que fue aplicado a los trabajadores del jardín infantil Alcalá Muzú. Asimismo, se aplicaron encuestas y también se hizo uso de la observación indirecta. En el caso de las encuestas se usaron parámetros como el sexo, la edad, el cargo que desempeñan en dicha institución, el tipo de vinculación laboral. Esto para que se tenga conocimiento de los intereses de los trabajadores. Por otro lado, en el caso de la observación indirecta, se realizó para poder determinar el clima organizacional que se da en dicha institución. En base a los resultados obtenidos, se determinó que es necesario la aplicación de estrategias para un mejor desempeño laboral en el jardín infantil Alcalá Muzú, con el fin de tomar un accionar correcto y mejorar en gran medida el clima organizacional para que exista un desempeño óptimo en lo laboral y colectivo, por consiguiente, mejorar la calidad de satisfacción de los trabajadores.

Caro Albarracín (2016) desarrolló en Colombia un trabajo de investigación *Salario emocional en la Organización Colombiana*, a través de una investigación documental de diversas empresas en Colombia, concluye que es

importante instaurar políticas de salario emocional en las empresas y profundizar su estudio en las empresas en las que ya se encuentre implementado.

Suárez Acevedo (2016), en su investigación *El salario emocional y el mejoramiento de la productividad*, desarrollando una investigación cualitativa concluye que la relación entre el salario emocional y productividad va a permitir: perfeccionar el rendimiento laboral y a su vez la productividad, eficiencia en cada proyecto, elevar la calidad, eliminar el trabajo repetitivo y una mayor concentración de los trabajadores al realizar su labor.

Guerra y Sosa (2015) en su tesis titulada: Impacto del Salario Emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el Servicio hacia el cliente externo para optar el grado de magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para ello consideraron una muestra que estuvo conformada por 35 funcionarios del Olade siendo el instrumento utilizado la encuesta, arribando a las siguientes conclusiones el salario emocional influye en el bienestar familiar, además esta influye en la calidad de servicio.

Soler Blach (2015), en su investigación *El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios*, en un trabajo de investigación cualitativo, concluye que existen elementos a tener en cuenta con el fin de favorecer y equilibrar la vida en familia con el trabajo, entonces ha quedado en evidencia que los colaboradores cuando respondieron a la encuesta, además el salario emocional debe ser una política de la empresa.

Llano Restrepo (2014) en su artículo *La flexibilidad laboral y el salario emocional de la Vanguardia*, Barcelona; a través de un trabajo de investigación bibliográfica concluye que resulta indispensable replantearse la necesidad de flexibilizar las jornadas de trabajo, de tal modo que los trabajadores puedan conciliar mejor su vida laboral con su vida personal, garantizando un mejor salario emocional que, indudablemente, mejorará su

motivación, concentración y rendimiento y, por ende, facilitará la productividad y la rentabilidad.

Rocco Cañon (2009) en su investigación *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*, realizada en Chile, a través de un trabajo de revisión bibliográfica concluye que conservar un trabajo es más trascendente hoy en día que sentir satisfacción o realización personal, el salario emocional y satisfacción laboral simplemente será considerado en un segundo plano.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Como primer antecedente nacional, encontramos al investigador Barrón Paredes (2020) con su investigación *El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas de Pisco - Ica* de la Universidad Nacional Federico Villareal; este estudio utilizó el diseño correlacional, tomando como población a 4 empresas agrícolas vitivinícolas que se encuentran ubicadas en la Provincia de Pisco, Departamento de Ica, teniendo una muestra de 339 personas. Al evaluar y tratar en el desarrollo, se arribó a las siguientes conclusiones: primero, las empresas emplean el salario emocional con el fin de una mayor retención del personal de campo, generando poca continuidad de contratos a nuevos trabajadores, y un mayor rendimiento dentro de su personal; segundo, la creación de ambientes propicios para el personal donde pueda interactuar (intercambiando sus ideas), zonas de esparcimiento, promoviendo reuniones fuera del ámbito laboral, entre otras más; se tiene como resultado una mayor retención de personal de campo de las empresas; por último, la aplicación de sanciones, promociones de puestos, esto genera una mayor retención del personal.

Minchán Rojas (2017), en su tesis *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017*. Metodológicamente, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un

tiempo determinado. La población censal fue de 24 trabajadores que laboran en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Concluye que el salario emocional es adecuado y eficiente, asimismo aumenta la proporción de beneficios sociales en el salario de los trabajadores en los procesos de selección de colaboradores para la empresa.

Espinoza Justiniano, Ramos Saldaña y Vílchez Delgado (2017), en su tesis *Aplicación del Salario Emocional y la Calidad del Clima Laboral de los Trabajadores en Centrum Católica Graduate Business School*. El estudio es de tipo aplicado, con nivel evaluativo y su diseño no experimental. Se empleó un análisis relacional de las variables con la estimación de parámetros determinando el proceso de contratación de las hipótesis. Concluyen que la diligencia del salario emocional influye en la calidad del clima laboral, asimismo recomiendan identificar los factores motivacionales del salario emocional con el objetivo de mejorar los niveles de desempeño, responsabilidad, productividad y pertenencia para los colaboradores dentro de la organización.

Según Terán Ruelas (2017), en su trabajo *Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*. Como objetivo principal es determinar la importancia del salario emocional y su relación con el desempeño laboral. Habiendo revisado la literatura referente al salario emocional y el desempeño laboral como variables independientes y resaltando la información de los pocos estudios que han relacionado dichas variables, se puede concluir que, si existe una relación directa, debido a que el salario emocional va camino a convertirse en el principal motivador de los trabajadores, permitiéndole a este trabajar confortablemente evitando el estrés y aumentando su rentabilidad laboral.

Moreno Zevallos, Seminario Contreras y Paredes Torres (2016), que realizaron la investigación titulada *Salario Emocional: Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el Sector Retail, Caso*

Supervisores de Tiendas por Departamento Ripley. La investigación es descriptiva y como instrumento se utilizó el cuestionario; tomó como rango de edades entre 30 a 40 años, mayormente de sexo masculino, con más de la mitad de los encuestados entre 6 y 10 años y 42 de ellos son educación universitaria completa de un total de 75 supervisores. Se realizó concluye que los supervisores de las tiendas son los que tienen una cercanía mayor a los encargados de piso, es decir, son el grupo cuyas decisiones directamente afectan el rumbo de la empresa. Al finalizar la tesis, los investigadores lograron diseñar estrategias de fidelización y lograron identificar los beneficios que resaltan los supervisores de tiendas Ripley.

2.1.3 Antecedentes locales: No se encontraron antecedentes.

2.2 Marco referencial

Chiavenato (2011) señala que el salario emocional forma parte de los incentivos, y que el colaborador adquiere en su permanencia en la empresa muchas empresas lo consideran como una inversión. En ocasiones encontrarse en una determinada empresa, la capacitación y el crecimiento personal así como profesional, juntamente con la calidad de vida permiten motivar a los trabajadores (Alles, 2014).

Poelmans (2006, p.94) divide al salario emocional en:

- i) Elementos inherentes: Aquellos que se perciben de una manera subjetiva por parte del trabajador.
- ii) Elementos superficiales: Aquellos que componen un costo para la organización y el colaborador percibe como un beneficio.

2.2.1. Concepto de Salario Emocional

Según Gay (2006), salario emocional se denomina a todo tipo de retribución que la empresa entrega a sus empleados, pero que no es de tipo monetario. Se busca la identificación y la relación con contraprestación y, también, con reciprocidad, equidad y frecuencia. Se considera emocional porque, con

independencia del colaborador de qué se trate como atención a necesidades personales, elementos satisfactorios en el contexto del clima laboral, se busca participar en la satisfacción de los colaboradores.

Rocco (2009), considera el salario porque busca una contraprestación de la persona hacia la empresa, y se denomina emocional ya que depende de la satisfacción de las necesidades de la persona, puede ser desde un buen clima organizacional, hasta el reconocimiento por logro realizado.

Salario emocional significa agregar aspectos emocionales a la retribución monetaria de un empleado, que significan más para él que el dinero. El salario emocional puede materializarse en tiempo libre, oportunidades de formación y crecimiento personal, alternativas de ocio o posibilidades de formar parte en proyectos de voluntariado. (Rojas,2019)

Aparicio Pérez (2017) señala que el salario emocional está compuesto por diversas “ayudas” que son brindadas por las empresas a sus trabajadores para que estos puedan disponer de más tiempo para su vida personal, para que este tenga más tranquilidad y menos estrés, lo que en conclusión devendría de un mejor y mayor rendimiento laboral.

En la nueva cultura corporativa lo que se busca es que este salario emocional dé una motivación a su personal para que este pueda desarrollarse de forma más productiva y satisfactoria, por lo tanto, la utilización del salario emocional trae consigo distintas consecuencias como:

- El aumento del rendimiento.
- La promoción de la proactividad.
- Estimula la lealtad.
- Entre otros.

2.2.2 Teoría de las 4 C's del salario emocional:

Gay (2006), las organizaciones para implementar el salario emocional no requieren de una gran inversión, lo cual es contrario a lo que opina la mayoría de empresarios, quienes afirman o usan como

justificación sus cortos presupuestos para no implementar en su gestión beneficios para los colaboradores. El autor considera la Teoría de las 4 C's del salario emocional, las cuales son las siguientes:

- Condiciones apropiadas para el trabajo.
- Ambientes de trabajo adecuadas.
- Relaciones adecuadas dentro de la empresa.
- Equilibrio trabajo - familia.
-

2.2.3 Beneficios del salario emocional:

Gay (2006), en el salario emocional existen beneficios que ayudan a incrementar el nivel de productividad y competitividad de la empresa estos son:

2.2.3.1 Reconocimiento personal y laboral:

Demostrar aprecio por los empleados que realizan una buena labor, evitando que se vayan porque no se les reconoce su trabajo.

2.2.3.2 Incentivar a las personas:

Permitir y alentar a los trabajadores a que aporten a la empresa sus talentos y evitar la postura de esperar las indicaciones sobre lo que deben hacer.

2.2.3.3 Cultura y valoración de compromiso mutuo:

Socializar y lograr coherencia de los valores proclamados en la organización.

2.2.3.4 Planificación del trabajo:

Socializar entre los participantes del equipo, las actividades a realizar con el debido tiempo, a fin de brindar estabilidad y organización.

Por otro lado, la autoestima traerá mejores trabajadores, creando un ambiente agradable, con energía para seguir aportando en beneficio de la organización. Incorporar siempre el agradecimiento y la gratitud en nuestra cultura empresarial, el reconocimiento como base de nuestra cultura de empresa, afianzaremos un clima laboral agradable y productivo (Abad, 2008). El desafío de todas las empresas es

comprometer a los colaboradores, para ello es conocer que es lo que lo motiva (Abad, 2008, p.135).

2.2.4 Factores del salario emocional

Bonilla y Bolívar (2012), surgen dos posiciones claras en lo referente a los factores del salario emocional, resumiéndose sus posiciones en balance de vida, oportunidades de desarrollo, capacitación, oportunidades de ascenso, bienestar psicológico, cultura laboral, conectividad, etc.

Zeballos (2016) sostiene que es la suma de todos los incentivos no económicos que puede ofrecer una organización con el fin de mejorar la motivación y compromiso de sus colaboradores. Para ello, centra su atención en la satisfacción de las necesidades personales, familiares y profesionales de los trabajadores.

Al mejorar la calidad de vida de los empleados y fomentar la conciliación laboral, el salario emocional es más valorado en la gente y ubicado por encima del salario económico, así este último sea una suma elevada. Comprende el reconocimiento personal, al teletrabajo, flexibilidad horaria, contar con un lugar de trabajo agradable y favorecer la vida sana.

2.2.5 Dimensiones

Según Great Place to Work (2018) señala que las dimensiones del salario emocional son:

- i) Credibilidad entre jefes y colaboradores.
- ii) Respeto mutuo.
- iii) Imparcialidad y trato justo.
- iv) Orgullo de pertenecer a la empresa.
- v) Camaradería para un ambiente laboral adecuado.

2.2.6 Retención del Talento Humano

Rodríguez (2009), opina que el retener a los colaboradores implica acciones como constante capacitación que los ayude a ser competitivos. El cumulo

de conocimientos, y habilidades combinados con el talento de forma ayuda para que dentro de la empresa se cree un ambiente que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse. (Chiavenato, 2009)

2.2.7 Dimensiones de Talento Humano

Dimensión interna

Según Rodríguez (2009), la dimensión interna comprende: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de dirigir el talento humano en una institución. (p.105)

Conocimientos

Es la capacidad para procesar información y que es diferente en cada colaborador.

Habilidades

Para Robbins y Coulter (2004) es la destreza que un trabajador posee para efectuar las diversas funciones en sus labores implica la parte intelectual y la parte física. (p.40)

Motivaciones

Los colaboradores deben siempre ser estimulados en su puesto de trabajo.

Actitudes

Para Robbins y Coulter (2004), las actitudes “son causas que se van evaluando de una forma favorable o desfavorable sobre objetos, personas o hechos” (p.71). Según Chiavenato (2009) las actitudes “se genera en la mente generando un estado, enviando una alerta producto de la experiencia, ejerciendo influencia específica en la contestación en una determinada situación”. (pp. 224-225)

En este sentido, los Gerentes de todas las organizaciones sean estas lucrativas o no lucrativas deben preocupar por lograr tener un equilibrio entre la parte emocional y la del trabajo por ello, el salario emocional es importante a la hora de lograr buenos resultados para una buena productividad, ambiente laboral adecuado, motivación interna de los colaboradores, etc.

2.3 Hipótesis:

Por ser una investigación de tipo descriptivo no lleva hipótesis (Danke, 1989, citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2016)

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1 Tipo de Estudio:

Descriptivo

3.2 Diseño de Estudio:

M : O

Dónde:

M : Colaboradores administrativos del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. - 2020.

O : Salario emocional.

3.3 Población:

La población estará conformada por todos los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. - 2020, los cuales son 56.

3.4 Muestra:

Se asumirá a todos los colaboradores de la empresa los cuales según la población es de 56 colaboradores.

3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Técnica	Instrumentos *
Encuesta	Cuestionario de salario emocional propuesto por los investigadores (anexo 1) Entrevista de salario emocional propuesto por los investigadores (anexo 2)

* Los instrumentos han sido validado por juicio de expertos, conformado por tres profesores de la especialidad de Administración y Psicología.

3.6 Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones o categorías	Ítems	Instrumento	Fuente
Salario emocional	Credibilidad	1, 2	Cuestionario de salario emocional	Colaboradores de la empresa "CONSORCIO SALUD Y BELLEZA" S.R.L.- 2020
	Respeto	3, 4		
	Imparcialidad	5, 6		
	Orgullo	7, 8		
	Camaradería	9, 10		

3.7 Procesamiento y análisis de datos

Se procesó la información utilizando el programa informático Ms. Excel, asimismo se analizó la información a través de tablas estadísticas de los resultados obtenidos producto de la aplicación de la encuesta.

IV. RESULTADOS

Resultados del cuestionario de salario emocional

Tabla 1
Credibilidad

Ítems	Características	Desacuerdo		Neutral		Muy de acuerdo		total	
			%		%		%		%
1	Propicia la participación	44	79	2	3.57	10	5.6	56	100
2	Contribuye al logro de los objetivos	13	23	3	5.36	40	71.4	56	100
	Total	57	20	5	8.93	50	77	112	200

Fuente: elaboración los autores

Tabla 2
Respeto

Ítems	Características	Desacuerdo		Neutral		Muy de acuerdo		total	
			%		%		%		%
3	Recursos necesarios para trabajar	14	25	0	0	42	75	56	100
4	Promueve el trabajo en equipo	30	54	14	25	12	21.4	56	100
	Total	44	15	14	25	54	96.4	112	200

Fuente: elaboración los autores

Tabla 3
Imparcialidad

Ítems	Características	Desacuerdo		Neutral		Muy de acuerdo		total	
			%		%		%		%
5	Valorados por su jefe inmediato	39	70	12	21.4	5	8.93	56	100
6	Ingreso y línea de carrera transparente	15	27	28	50	13	23.2	56	100
	Total	54	19	40	71.4	18	32.1	112	200

Fuente: elaboración los autores

Tabla 4
Orgullo

Ítems	Características	Desacuerdo		Neutral		Muy de acuerdo		total	
			%		%		%		%
7	Adecuado ambiente de trabajo	11	20	28	50	17	30.4	56	100
8	Orgullosos de trabajar en la empresa	10	18	32	57.1	14	25	56	100
	Total	21	7.4	60	107	31	55.4	112	200

Fuente: elaboración los autores

Tabla 5
Camaradería

Ítems	Características	Desacuerdo		Neutral		Muy de acuerdo		total	
			%		%		%		%
9	Participa de reuniones de camaradería	20	36	20	35.7	16	28.6	56	100
10	Buena relación laboral con su jefe inmediato	35	63	13	23.2	8	14.3	56	100
	Total	55	19	33	58.9	24	42.9	112	200

Fuente: elaboración los autores

Resultados de la entrevista sobre salario emocional

1. ¿Qué es lo que más valora o aprecia en su jefe?

Los resultados de la entrevista con respecto a esta primera pregunta indican que las personas valoran mucho la experiencia, seguido de que es una persona muy trabajadora, pero muchos señalan nada o ninguno.

2. ¿Su trabajo es reconocido? ¿Porque?

Muchos de los entrevistados señalan que no es reconocido, porque nunca reciben felicitaciones de manera verbal o escrita, asimismo tampoco bonos de bonificación o reconocimiento, muy pocos señalan que si los valoran con reconocimientos o premios individuales o preferenciales.

3. ¿Los materiales e implementos son adecuados para desarrollar su trabajo?

Casi la mitad de los encuestados opina que sí, pero la otra mitad señala que no porque son muy antiguos o usados, eso puede ser muy subjetivo porque para algunos puede ser usado y para otros no, asimismo muchas personas señalan que cuando pierden algunos implementos de trabajo estos son asumidos por los mismos trabajadores.

4. Las personas con las cuales trabaja ¿trabajan en equipo? ¿Porqué?

La gran mayoría percibe que no, porque existe mucha discrepancia entre los colaboradores, así como celo profesional entre los jóvenes con los de mayor edad o más experiencia porque si bien los jóvenes hacen las cosas rápidas aquellos de edad avanzada no.

5. ¿Qué es lo que le molesta o enoja de su jefe?

Su mal trato salió como una de las respuestas más usadas, seguido de que no es una persona muy comunicativa, además de ser persona que le da preferencias algunas personas que son sus amigos de confianza o familiares directos o indirectos y por último que es una persona muy gritona.

6. ¿Existen oportunidades de desarrollo profesional? ¿Por qué?

No existe oportunidades de desarrollo profesional señalan las personas entrevistadas, porque es una empresa muy pequeña de capitales familiares en donde las oportunidades de escalar posiciones en la empresa se dan por relaciones familiares, así como también porque no se tienen políticas claras de desarrollo profesional, siendo ello una desventaja de recursos humanos.

7. ¿Existe un agradable clima laboral? ¿Por qué?

Muchos señalan que, en parte regular, porque si bien es una empresa que respeta los derechos laborales de los colaboradores todavía ellos esperan un poco más del jefe como por ejemplo reuniones de confraternidad o compañerismo, además señalan que existen malos colaboradores que son egoístas y chismosos que a veces origina conflicto entre ellos.

8. ¿Qué es lo que más le agrada de su centro de trabajo?

Aquí una gran variedad de respuestas siendo la primera respuesta la cercanía a sus domicilios, la bonita infraestructura, donde destaca lo amplio del local, árboles y los colores del establecimiento. Otros indican la comodidad de estar dentro de la empresa y porque muchos de ellos se pueden quedar dentro de la empresas así no estén trabajando.

9. ¿En las reuniones sociales existe discriminación?

Si cuando se separa a los colaboradores administrativos con los operarios señalo la gran mayoría, además que el Jefe hace notar quienes son su familia y muchas veces marca distancia con las demás personas que no lo son. Así mismo una mujer señalo que sintió que existía machismo y discriminación por edad.

10. ¿Qué recomienda para un tener un mejor salario emocional en la empresa?

La gran mayoría señala que es importante para el salario emocional es el clima laboral, cultura organizacional, liderazgo por parte del jefe, sueldos competitivos con relación a la competencia (además de ser pagados en la fecha programada) y calidad

de servicio. Además, señalan buen trato e igualdad en el trato a los colaboradores que haga que las personas quieran la empresa como su segundo hogar.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como se puede observar en la tabla 1, con respecto a la credibilidad el 79 % de los colaboradores señala que está en desacuerdo con la participación que propicia el Gerente de la empresa, referente a ello tenemos a Barrón Paredes (2020) quien dice que es importante en una empresa promover reuniones con los colaboradores, pero, por otro lado, si contribuyen al logro de los objetivos de la empresa con un 71.4 % de los encuestados al respecto Rodríguez de la Peña (2020); Espinoza Justiniano, Ramos Saldaña y Vílchez Delgado, (2017) señala que esto es importante en las empresas hoy en día, entonces si evaluamos esta primera dimensión podemos decir que es diferente porque por un lado no se propicia la participación (pregunta 4 de la entrevista) y por otro, se logran los objetivos de la empresa, relacionado a la pregunta 2 de la entrevista.

Con respecto a la dimensión respeto, el ítem 3 del cuestionario aplicado nos muestra que las tres cuartas partes de los encuestados está de acuerdo con Santofimio Martínez (2016) quien señala que es muy importante la aplicación de estrategias para logra un buen desempeño (Chiavenatto, 2011; Alles, 2014; Rocco, 2009; Rojas 2019; Bonilla; Bolívar y Aparicio Pérez, 2017), además en la misma dimensión tenemos a que si se promueve el trabajo en equipo y un poco más de la mitad dijo que no, esto es preocupante porque en la empresa porque según Terna Ruelas (2017) y Rocco Cañon (2009) esto conlleva a que los colaboradores estén motivados para el trabajo, no solo en esta empresa sino en todas, todo esto se refuerza con aquello expresado por los colaboradores en las preguntas de la entrevista 1 y 3 .

La tabla 3 señala imparcialidad y al respecto una de las características más valoradas por los colaboradores es la valoración que no se da del Jefe hacia los subordinando que en algunos casos existe discriminación (pregunta 5 de la entrevista), al respecto Gay (2006) señala que las relaciones adecuadas en la empresa son muy importantes para propiciar el salario emocional (pregunta 6 de la entrevista), asimismo en esta misma tabla se evalúa el ingreso para línea de carrera transparente, donde se observa que exactamente la mitad de los colaboradores señala estar en de acuerdo ni en desacuerdo, esto está referido a Zeballos (2016) y Caro Albarracin (2016) quienes opinan que a las personas se debe atraer siempre,

porque es función de las empresas atraer personal (Minchan Rojas, 2017; Moreno Zevallos, Seminario Contreras y Paredes Torres, 2016).

Con referencia a Orgullo como dimensión aquí podemos apreciar que ambas alternativas son neutrales con un 50 % para ambiente de trabajo y 57.1 para orgulloso de trabajar en la empresa, al respecto de estos dos componentes Great to work (2018) señala que en un salario emocional son importantes el ambiente laboral y la identificación con la empresa hace que los colaboradores tengan orgullo de su centro laboral, esto también es detallado de forma sucinta con las preguntas 7 y 8 de la entrevista, en donde se confirma estas respuesta de los colaboradores como que lo primordial es el bienestar laboral dentro de la empresa y familiar (Guerra y Sosa, 2015; Soler Blanch, 2015 y Llano Restrepo, 2014).

La última tabla muestra los resultados de la dimensión camaradería, y en ella podemos apreciar que regularmente (36 %) no participa en actividades o reuniones sociales, además en la pregunta 6 de la entrevista se refieren a ello de manera explicativa, lo cual perjudica a la empresa en su relación con los colaboradores que desean como dicen Robbins y Coulter (2004) que las actitudes son importantes en la empresa, pero además las buenas relaciones laborales con el jefe (Rodríguez, 2009) en ello si preocupa por el 63 % que manifiesta estar en desacuerdo con esta pregunta, al respecto la pregunta 5 de la entrevista también se confirma esta situación.

CONCLUSIONES

El salario emocional en los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. – 2020 se da por criterios en el siguiente orden: respeto, credibilidad, orgullo, camaradería e imparcialidad, que son los resultados obtenidos según el cuestionario.

El salario emocional en los colaboradores tiene como principales aspectos negativos tales como que no propicia la participación de los colaboradores, no son valorados por su jefe inmediato y no existe una buena relación con el jefe inmediato, criterios importantes a tener a mejorar.

Los factores más influyentes del salario emocional en los colaboradores son que los colaboradores cuentan con recursos necesarios para trabajar y que contribuyen al logro de los objetivos, factores importantes a tener siempre presente y que la empresa debe valorar.

RECOMENDACIONES

Seleccionar a un mejor Gerente que tenga un perfil relacionado a crear un mejor ambiente laboral y que propicie o genere el salario emocional, para de esta manera mejore los resultados obtenidos.

Capacitar a los colaboradores de la empresa en temas relacionado al salario emocional que ayude a mejorar las relaciones humanas en la empresa, por cuanto estos son el elemento más importante para toda organización.

Evaluar a los colaboradores de forma constante y de manera individualizada con relación al tema salario emocional para de esta manera diseñar estrategias que ayuden a mejorar este aspecto muy importante en toda empresa con o sin fines de lucro.

Referencias bibliográficas

- Abad, R. (2008). *Como evitar la fuga de los mejores empleados*. Microsoft Corporation. <https://cutt.ly/hfcT3D7> .
- Alles, Martha (2014). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias*. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires.
- Aparicio Pérez, S. (2017). *Trabaja inteligente (mente): Estrategias de Inteligencia Emocional para convertirte en el líder que siempre quisiste ser*. Mestas Ediciones. <https://cutt.ly/RfcT9jb>
- Barrón Paredes, P. R. (2020). *El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas de Pisco – Ica*. <https://cutt.ly/OfcT2aV>
- Bonilla, V. y Bolívar, Á. (2011). *Retención Cliente Interno, Salario Emocional Industria creativa*. Bogotá. Colegio de estudios Superiores de administración CESA. pp. 9-25 <https://cutt.ly/tfcT8M6>
- Caro Albarracín, N. I. (2016). *Salario emocional en la organización colombiana*. Trabajo de grado para optar al título de profesional en Administración de Empresas. <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/671>
- Correro, R. (2005). *La mejora económica abre paso al salario emocional en la empresa*- Barcelona, España <https://cutt.ly/zfcYqb8>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. 3ra ed. Editorial Elsevier Editora, D.F. México.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. 9na ed. Editorial Elsevier Editora, D.F. México.
- Espinoza Justiniano, D.; Ramos Zaldaña, M. y Vílchez Delgado, H. M. (2017). *Aplicación Del Salario Emocional Y La Calidad Del Clima Laboral de los*

- Trabajadores en Centrum Católica Graduate Business School. Lima*
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1602>
- Gay, F. (2006). *El Salario Emocional*, clave para reducir el estrés. Riesgos Laborales N° 33 <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf>
- Great Place to Work (2018). *Las Mejores Empresas para Trabajar en Colombia: hasta 500 colaboradores.* <https://cutt.ly/7fcT0tF>
- Guerra, P., y Sosa, M. (2015). *Impacto del Salario emocional en la Calidad de Vida de los Colaboradores y su Influencia en el Servicio hacia el cliente externo.* (tesis de postgrado) Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Batispta Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación.* 4ta ed. Mc Graw Hill Interamericana. México. ISBN 970-10-5753-8
- Llano Restrepo, P. (2014). La flexibilidad laboral y el salario emocional. *Aglala.*
DOI: <https://doi.org/10.22519/22157360.700>
- Moreno Zevallos, L.; Paredes Torres, S. y Seminario Contreras, F. (2016). *Salario Emocional: Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el Sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas por departamento Ripley.* (Tesis) <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/664>
- Minchán Rojas, O. L. (2017). *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017* Universidad César Vallejo. Lima.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6647>
- Poelmans, S. (2005). *Tiempo de calidad, calidad de vida.* España: Mc. Graw Hill
- Rocco, M. T. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica.* Tesis, Universidad de Chile. Santiago de Chile.
<https://cutt.ly/MfcT7Kv>
- Robbins, S.y Coulter, M. (2013). *Administración.* Prentice Hall. México.
- Rodríguez, F. (diciembre 2009 – febrero 2010). *Colombia cada vez más conectada.*
En: Revista M2M. 2da ed. pp. 88 - 96.
- Rodríguez Ortega de Peña, N. (2020, 2 julio). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. Scielo. <https://cutt.ly/YfcT6GD>

Santofimio, A. (2016). Human talent management model that allows to incentivize the emotional salary for the improvement of the organizational climate. (Master of Education with Emphasis in Educational Management from the Free University of Colombia). Digital Repository of the Free University of Colombia.

Soler Blanch, G. (2015). *El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios. Un estudio de FUNITEC (URL), EPSEB (UPC) y EPSEVG (UPC)* Universidad de Ramon Llull. Barcelona <https://www.tdx.cat/handle/10803/348565>

Suarez Acevedo, D. M. (diciembre de 2016). *El salario emocional y el rendimiento en la productividad.* Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. <https://cutt.ly/xfcTN9h>

Terán L. (2017). *Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral.* Facultad de ciencias económico empresariales y humanas programa profesional de administración de negocios, Universidad Católica San Pablo. Arequipa-Perú 2017, p.2.

Zeballos C. (2016) Organization of emotional salary employer área. International archive <https://cutt.ly/IfcT54p>

Anexo 1. Cuestionario sobre salario emocional

Área de trabajo.....Fecha:.....

Edad:.....Sexo: Varón.....Mujer (marcar con una cruz)

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones referentes al salario emocional; por favor marque su grado de acuerdo con cada afirmación. 3 señala que Ud. está muy de acuerdo con la afirmación, 2 señala un punto intermedio (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y 1 señala que está en desacuerdo. Haga una cruz en el número que corresponda con lo que Ud. siente o piensa.

Característica del salario emocional	1	2	3
1. Su jefe propicia la participación en los fines de la empresa			
2. Su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la empresa			
3. Cuenta con los recursos necesarios para hacer su trabajo.			
4. Se promueve el trabajo en equipo.			
5. Es Ud. valorados por su Jefe inmediato.			
6. El ingreso y la línea de carrera son transparentes.			
7. Existe un adecuado ambiente de trabajo.			
8. Se siente orgulloso de trabajar en empresa.			
9. Participa de las reuniones de camaradería.			
10. Existe una buena relación laboral con su jefe inmediato.			

¡Gracias!

Anexo 2. Entrevista sobre salario emocional

11. ¿Qué es lo que más valora o aprecia en su jefe?
12. ¿Su trabajo es reconocido? ¿Porque?
13. ¿Los materiales e implementos son adecuados para desarrollar su trabajo?
14. Las personas con las cuales trabaja ¿trabajan en equipo? ¿Porqué?
15. ¿Qué es lo que le molesta o enoja de su jefe?
16. ¿Existen oportunidades de desarrollo profesional? ¿Por qué?
17. ¿Existe un agradable clima laboral? ¿Por qué?
18. ¿Qué es lo que más le agrada de su centro de trabajo?
19. ¿En las reuniones sociales existe discriminación?
20. ¿Qué recomienda para un tener un mejor salario emocional en la empresa?