



Relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la organización manufacturera Juguetes Caninos S.A, en Soacha, Cundinamarca

Leidy Tatiana Pérez Alzate

Facultad de Psicología, Universidad Antonio Nariño

60245108: Investigación VI. Trabajo de grado II

Docente asesor

Gabriel Enrique Moreno Sánchez

Mayo 20, 2021

Índice

	pág.
Introducción	9
Problema de investigación	10
Planteamiento del problema	10
Pregunta problema	16
Objetivos	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos	17
Justificación	18
Marco teórico	27
Salario Emocional	27
Antecedentes Históricos	27
Antecedentes Teórico-Conceptuales	30
Satisfacción Laboral	37
Concepto General	40
Relación con el Desempeño Organizacional	42
Teorías de la Satisfacción Laboral	43
Marco contextual	46
Marco metodológico	47
Tipo de estudio	47
Diseño	47
Enfoque	47
Participantes	48
Instrumentos	48

	3
Procedimiento	52
Análisis de datos	52
Aspectos éticos	53
Resultados	54
Información sociodemográfica	54
Índices de salario emocional	60
Índices de satisfacción laboral	63
Correlación entre salario emocional y satisfacción laboral	67
Discusión	72
Conclusiones	76
Recomendaciones	79
Referencias	80
Anexos	91

Lista de tablas

	pág.
Tabla 1. Definiciones de salario emocional	30
Tabla 2. Satisfacción como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas	38
Tabla 3. Satisfacción como una actitud frente al trabajo	39
Tabla 4. Rangos para calificación S. L.	49
Tabla 5. Rangos para calificación S. E.	50
Tabla 6. Nombre de cargos y distribución	59
Tabla 7. Resultados estadísticos S. E.	61
Tabla 8. Resultados estadísticos S. L.	65
Tabla 9. Correlación entre el total de la prueba de salario emocional y el total de la prueba de satisfacción laboral	68
Tabla 10. Correlación entre los factores de salario emocional y los factores de satisfacción laboral	68

Lista de figuras

	pág.
Figura 1. Sexo de los participantes	54
Figura 2. Rango de edades	55
Figura 3. Estado civil	55
Figura 4. Estrato	56
Figura 5. Nivel académico	56
Figura 6. Antigüedad	57
Figura 7. Número de personas que dependen de su salario	58
Figura 8. Tipo de contrato	58
Figura 9. Salario	59
Figura 10. Puntuación S.E. por factores	60
Figura 11. Puntuación S.E. por factores	60
Figura 12. Total de la prueba S. E.	61
Figura 13. Resultados estadísticos S. E.	62
Figura 14. Puntuación S. L. por factores	64
Figura 15. Puntuación S. L. por factores	64
Figura 16. Total de la prueba S. L.	65
Figura 17. Resultados estadísticos S. L.	66

Lista de anexos

	pág.
Anexo 1. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989)	91
Anexo 2. Cuestionario para la medición de salario emocional (elaboración propia)	93
Anexo 3. Consentimiento informado	96
Anexo 4. Ficha sociodemográfica	97
Anexo 5. Ficha técnica del instrumento S20/23	98
Anexo 6. Formato de validación de instrumento	99

Resumen

Este trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la organización manufacturera Juguetes Caninos S.A, en Soacha, Cundinamarca. Para alcanzar dicho objetivo, se realizó un estudio de enfoque cuantitativo correlacional, en el que participaron 15 trabajadores, 10 mujeres y 5 hombres, a quienes se les aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 y el cuestionario para la medición de salario emocional, explorando así factores que abarca el salario emocional como formación ofrecida por la empresa, expresión de ideas y sugerencias, flexibilidad, entre otras; y su relación con factores como satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la participación, satisfacción con la supervisión, entre otras. Los resultados se analizaron a través de hojas de cálculo de Excel, en el que se condensaron los datos y se realizaron los gráficos, y el programa SPSS, en el que se realizó la correlación entre el total de las pruebas y entre los factores. El tipo de diseño fue no experimental y transeccional/causal, pues no se manipuló deliberadamente ninguna variable y se hizo una sola medición en un tiempo específico. El análisis de resultados permitió establecer que existe una relación positiva media entre la variable salario emocional y la variable satisfacción laboral, esto nos indica que, a mayores beneficios no monetarios otorgados por la empresa en estudio, mayor va a ser el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05, destacando entonces que se puede generalizar teniendo únicamente un 5% de probabilidad de equivocarse.

Palabras clave: organizaciones, empresas, trabajadores, empleados, beneficios no monetarios, motivación, satisfacción laboral.

Abstract

The main purpose of this work was to determine the relationship between emotional salary and job satisfaction of employees of the manufacturing organization Juguetes Caninos S.A, in Soacha, Cundinamarca. To achieve this objective, a correlational quantitative approach study was carried out, involving 15 workers, 10 women and 5 men, to whom the S20/23 job satisfaction questionnaire and the emotional salary measurement questionnaire, exploring factors that encompass emotional salary such as training offered by the company, expression of ideas and suggestions, flexibility, among others; and its relationship with factors such as intrinsic job satisfaction, satisfaction with participation, satisfaction with supervision, among others. The results were analyzed through Excel spreadsheets, in which the data was condensed and the graphics were made, and the SPSS program, in which the correlation was made between the total of the tests and between the factors. The type of design was non-experimental and transectional/causal, as no variable was deliberately manipulated and a single measurement was made in a specific time. The analysis of the results allowed us to establish that there is a positive mean relationship between the emotional salary variable and the job satisfaction variable, which indicates that the higher the non-monetary benefits granted by the company under study, the higher the level of job satisfaction of the employees. A significance level of less than 0.05 was obtained, which shows that it is possible to generalize having only a 5% probability of being wrong.

Keywords: organizations, enterprises, workers, employees, non-monetary benefits, motivation, job satisfaction.

Introducción

Este trabajo forma parte del área organizacional de la psicología, que se define por Zepeda (1999) como la rama de la psicología que se interesa por los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas; o una definición más reciente que afirma que “las organizaciones tienen por objetivo elevar el estándar de vida de la sociedad, ofreciendo productos y servicios cada vez mejores, atendiendo la calidad no sólo en el sentido material, sino también como contribución a la mejora de la vida humana” (Álvarez, 2005, p. 29).

El lugar de trabajo u organización es uno de los entornos donde cada persona pasa la mayor parte de su tiempo, influyendo esto tanto en la vida personal, familiar y social, como en la salud y el bienestar del trabajador. Las organizaciones siempre han centrado su búsqueda en un personal calificado para ejercer de manera eficiente y eficaz determinado rol, pero, actualmente, también buscan la mejor forma de fidelizar y retener esos talentos, por medio de estrategias o políticas de la empresa que faciliten estos procesos; partiendo de allí, se puede establecer que la investigación tiene como propósito conocer si hay una relación entre el salario emocional, entendida como aquellas remuneraciones no monetarias que reciben los empleados con el fin de satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales (Fedesarrollo y ACRIP, 2017), y la satisfacción laboral, considerada una actitud del trabajador frente a las experiencias organizacionales que, como afirma Salessi (2014), “ha fluctuado entre una perspectiva centrada exclusivamente en los aspectos afectivos, a otra que enfatiza la importancia de los juicios e ideas” (p.69).

Problema de investigación

Planteamiento del problema

En un mundo organizacional en el que las empresas luchan por incrementar su productividad a fin de perdurar, considerando los grandes cambios que surgen en la economía mundial y que son continuos, se han de establecer estrategias dirigidas a prosperar en estos contextos, entendiendo que los medios tecnológicos y las políticas mejoradas de producción son recurrentes en todas las empresas y dado esto, no constituyen factores diferenciales. En este sentido, es evidente que el trabajador juega un papel importante, pues de ellos dependen los nuevos conocimientos y las ideas innovadoras que permiten, de una u otra forma, sobrevivir y avanzar.

A partir de esto, se crea una nueva realidad organizacional, con miras a un cambio en la relación empresa-trabajador, instaurando una premisa fundamental, disponer de personal altamente motivado y satisfecho en aras de lograr su visión, su misión y sus propósitos (Salessi, 2014). Esta evolución ha traído consigo una mejora en la calidad de vida laboral, término que se origina a comienzos de los años 70, en una serie de conferencias dadas por el Ministerio de trabajo de EE. UU y la Fundación Ford, alcanzando un reconocimiento social gracias a la conformación del "Movimiento de CVL" que reclamaba la necesidad de humanizar el entorno del trabajo (Segurado y Agulló, 2002, p. 828).

El término de Calidad de Vida laboral es ampliamente estudiado por diversos autores, y dada la variedad de definiciones que existen, se puede clasificar desde dos perspectivas: subjetiva, punto de vista del trabajador en la que destacan variables como las experiencias

individuales en el ambiente de trabajo, las percepciones, el nivel de motivación y el grado de satisfacción de los individuos; y objetiva, foco de análisis es la organización, aluden a la participación, toma de decisiones e implicación de los trabajadores en la dinámica del sistema, las condiciones laborales y aspectos estructurales y estratégicos de la organización (Granados, 2011, p. 218).

La satisfacción laboral puede estudiarse desde ambas perspectivas de CVL, debido a que resulta ser producto de factores tanto internos como externos, entre ellos, la motivación, el desarrollo personal, la identificación y pertenencia con la organización, entre otros, dado ello, se convierte en un asunto de gran interés entre los psicólogos organizacionales y el área de los recursos humanos. Una aproximación a la definición del término sería "la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de las percepciones subjetivas de las experiencias laborales del sujeto" (Locke, 1976). Esta definición es ampliamente aceptada en el área de la psicología organizacional e incluye el bienestar, la felicidad y el placer que siente el individuo dentro de su organización; el objetivo entonces de las empresas será convertir esas subjetividades en algo más tangible con la finalidad de fidelizar su personal.

Al tener en cuenta que la satisfacción laboral puede efectuarse mediante estrategias que vayan dirigidas directamente a sus empleados, se puede retomar la idea de poder implementar el salario emocional que, como expresa Gómez (2011) "se ha ido convirtiendo en un tema fundamental para aquellas organizaciones que buscan productividad, reducción del ausentismo y la rotación y un buen clima laboral" (p. 6). Una aproximación a la definición de salario emocional sería "todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo

cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos” (Temple, 2007, como se citó en Gómez, 2011).

Con la implementación del salario emocional se contribuirá de manera significativa tanto a la empresa como al trabajador, dado que existen ciertos beneficios que ayudan en el aumento de la productividad de la empresa y, por lo tanto, en su competitividad, entre ellos, reconocimiento personal y laboral, incentivo a las personas, cultura y valoración del compromiso mutuo y planificación del trabajo.

A continuación, se presentan estudios previos y antecedentes que se han realizado sobre las dos variables en mención:

Espinoza, Molero y Fuster (2015), en su artículo liderazgo transformacional y satisfacción laboral en carabineros de Chile, proponen investigar la relación que existe entre ambas variables y cuáles eran sus efectos en la identificación con el grupo y en el compromiso con su trabajo, el estudio se realizó en una institución de carácter militar. Emplearon 4 instrumentos ya existentes, con un diseño correlacional-descriptivo, en el que se concluyó que “todas las variables presentadas se relacionan entre sí de manera significativa y positiva. Se logra comprobar que el compromiso laboral y la identificación ejercen un papel mediador en la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral (p. 440), entendiendo que todos los tópicos aquí estudiados hacen parte de los procesos comunes que se mantienen en cualquier organización.

Por su parte, Uríen y Osca (2001) en su estudio sobre cambios en las tareas y su repercusión en la satisfacción laboral, establecen como objetivos primordiales analizar cuáles han sido esos cambios de tareas que han tenido los operarios en cuatro empresas de la industria

automotriz, y estudiar la influencia que han tenido en la satisfacción laboral de los mismos.

Según los resultados obtenidos, “sólo algunas tareas contribuyen a explicar la satisfacción y el interés, en concreto, las tareas con herramientas, las tareas de mejora y las tareas de precisión y orden, tareas todas con un fuerte componente cognitivo” (p. 315). Esto relaciona directamente la satisfacción con un factor más interno del individuo y no tanto con los factores externos, poniendo de manifiesto que ello es propio del trabajador.

Mientras tanto, Yáñez, Arenas y Ripoll (2010), detallan en el estudio Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general que, “la influyente teoría de los dos factores de Herzberg erró al desconocer la importancia de los vínculos sociales como fuente de satisfacción en los trabajadores” (p. 198). A partir de ello, se difiere en cierta medida con los resultados encontrados por Uríen y Osca, pues se evidencia la necesidad de incluir aspectos externos a la persona para que se sienta satisfecho en su ambiente laboral. En suma, Deci y Ryan (2008, citado por estos mismos autores) plantean que, al satisfacer la necesidad humana universal de tener relaciones sociales significativas, las personas tienen una importante experiencia emocional positiva de satisfacción (p. 198). Es así como se mantiene la idea de involucrar todos los componentes inmersos en la vida laboral de cada colaborador, enfatizando en los vínculos, lazos o amistades que forman con otros.

Ahora, Suárez (2016) en su trabajo titulado El salario emocional y el mejoramiento de la productividad, concluye que “la productividad está ligada al sentido de pertenencia” (p. 21), es decir, de la afectividad que se sienta sobre aquello que se realiza, y además afirma que la relación productividad-salario emocional, se establece en un “componente integrado”, que a modo aplicativo debe ser un proceso de reingeniería en la empresa, y que converja en los

procesos de esta, a través de “... permanente monitoreo y seguimiento del plan de acción” (p. 22) previamente establecido, para que guarden siempre relación con la motivación emocional de las personas.

Además de estos estudios, también resulta muy relevante mencionar los conceptos de conciliación trabajo-familia y ocio, pues son elementos íntimamente ligados a la vida de la persona, e influyen de una u otra manera en todos los procesos de la organización; entonces, la primera abarca actividades de la esfera privada y actividades de la esfera laboral y la manera en cómo los trabajadores deben equilibrar sus tiempos para dedicarse a dichas actividades, mientras que la segunda nos indica cómo es que el ser humano siempre está buscando la manera de equilibrar sus tiempos entre sus obligaciones, sus necesidades, su recreación y sus gustos.

Benito (2010) plantea que “conciliar es componer las necesidades personales y laborales sin que una exceda a la otra y mantenerlas proporcionalmente iguales” (p. 67), dado esto, el objetivo principal de la conciliación es lograr que las funciones de un rol puedan llevarse a cabo sin la interferencia de otro. Esto cobra un grado alto de importancia pues indiscutiblemente, proporcionar o implantar estrategias de conciliación dentro de las organizaciones permitirán acoplar los propósitos personales con el (los) objetivo (s) de la organización.

Sin embargo, conciliar trae consigo conocer el concepto de ocio, entonces, a nivel teórico-conceptual este tópico tiene dos posturas; la primera es la denominada funcionalismo que considera que la sociedad está constituida por partes que funcionan para mantener el conjunto; su mayor exponente Dumazedier (1971) plantea 3 funciones del ocio: descanso, liberación de la fatiga del tiempo del trabajo; diversión: liberación del aburrimiento; y desarrollo personal, liberación del automatismo del pensamiento del trabajo. Por su parte, la segunda postura de

Frederic Munné (1988), conocida como marxismo, y que se caracteriza fundamentalmente por su rechazo crítico al capitalismo y a su sistema económico, expresa que el tiempo de trabajo y el tiempo de ocio son complementarios, haciendo énfasis en la temporalidad (lo que se puede o no dejar de hacer) y la libertad de los sujetos. Implementando estrategias como el salario emocional, se puede lograr mantener en armonía los tiempos de ocio con las labores del trabajador.

Ahora, entre los estudios realizados a nivel nacional, podemos encontrar que:

En los resultados encontrados en el informe de la firma de consultores Plurum Experiencia Total en el año 2019, se revela que el 80% de los empleados está insatisfecho con su trabajo, el 25% de personas reportan su trabajo como fuente principal de estrés, el 38% de empresas tiene problemas para comprometer a sus empleados y cerca del 90% busca hacer aumentos salariales para retener su personal (Plurum, 2019).

Igualmente, el estudio Better Life Index (Balance Vida-Trabajo) de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) del año 2019, que se creó con el fin de conocer el equilibrio que alcanzaban los ciudadanos entre el trabajo y su vida personal, reveló que Colombia tiene el peor promedio de los 20 países estudiados. El estudio, que comprendió distintos factores como el promedio de horas trabajadas, el tiempo de ocio o el cuidado personal y en el que 0 era el peor balance y 10 el mejor, arrojó como resultado un índice para Colombia de 0.9 (OCDE, 2019).

A partir de estos datos reveladores y de las investigaciones mencionadas previamente se puede concluir que son muy pocas las organizaciones que han logrado establecer estrategias en pro del bienestar del trabajador a fin de poder aumentar su satisfacción, bien sea por desconocimiento o por desinterés por parte de los empleadores; además, es muy poca la

información que se encuentra sobre el salario emocional estudiado desde las empresas (de distintos sectores económicos) a nivel nacional, por ende, se puede ver la necesidad de prestar mayor atención al desarrollo del factor humano y la importancia que tienen sus experiencias en la formación de empresa.

Pregunta problema

Dado lo anterior, es preciso establecer la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la organización manufacturera Juguetes Caninos S.A, en Soacha, Cundinamarca?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la organización manufacturera Juguetes Caninos S.A, en Soacha, Cundinamarca.

Objetivos específicos

Identificar las perspectivas de 15 trabajadores frente a los distintos factores que abarca el salario emocional.

Identificar las perspectivas de 15 trabajadores frente a los distintos factores que abarca la satisfacción laboral.

Determinar si los posibles beneficios otorgados por la empresa Juguetes Caninos generan satisfacción laboral.

Evidenciar la presencia de retribuciones de carácter no económico que brinda la empresa Juguetes Caninos a sus empleados.

Justificación

La presente investigación se enfocará en estudiar la relación existente entre salario emocional y satisfacción laboral, pues estudios como los atrás ya mencionados (Plurum, 2019, OCDE, 2019) revelan la insatisfacción que presentan los colombianos con sus empleos, por aspectos como prestaciones, horas trabajadas y beneficios. Relacionado a ello, un estudio realizado por el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario sobre patrones de satisfacción con el empleo urbano en Colombia arrojó como principales resultados que

.... el sector de Administración Pública es uno de los que presenta mayor cifra de inconformidad, cerca del 38.1% de las personas que trabajan en este sector se encuentran inconformes con su contrato. A este, le sigue el sector de Educación con 33,9%, comercio con 28.7%, construcción con 28.6%, servicios con 28.0% e industria con 27.8%.

(LaboUR, 2018, p. 2).

Siguiendo la línea de implementación del teletrabajo y trabajo en casa dada la coyuntura de salud pública que se vivió por el covid-19, un estudio más reciente de Jaramillo et al. (2021), concluye que "...el límite entre la vida personal y laboral se ha diluido de manera importante" (p. 10), convirtiéndose en un reto acuciante que pone de manifiesto la necesidad de crear estrategias dirigidas más hacia la adaptación colectiva e individual de los distintos contextos que se presentan diariamente.

Este mismo estudio también arrojó resultados importantes sobre uno de los factores que se derivan del salario emocional, la flexibilidad laboral, concluyendo que

...se observa un porcentaje importante de trabajadores (48,19%) que han tenido la posibilidad de hacer más compatible sus horarios de trabajo, un factor crucial

principalmente en los momentos de confinamiento estricto donde otras actividades del hogar como la atención a los hijos son demandantes y en ocasiones incompatibles con jornadas laborales estrictas. (LaboUR, 2021, p. 10).

Estos datos se vuelven esenciales ya que nos permiten evidenciar la necesidad que se tiene de conocer la información que poseen los empleadores sobre salario emocional, cómo las políticas empresariales manejan este tema y cuál es la relación que existe con satisfacción laboral, en pro del bienestar de los trabajadores.

De igual forma, el interés por realizar este proyecto surge de la idea de que se deben generar espacios de trabajo con estructuras y procesos organizacionales flexibles y adaptativos tanto para empleados como para empleadores, dado los contextos cambiantes y desafiantes que se presentan día tras día, además que las condiciones laborales se ven influidos por los valores, las relaciones interpersonales, las vivencias de las personas, entre otras, que se dan tanto dentro como fuera de la organización.

A continuación, se presentan una serie de estudios que han sido realizados en distintos países latinoamericanos, para brindar una visión más generalizada sobre los temas de esta investigación:

En México, un estudio presentado ante el XVI congreso internacional de contaduría, administración e informática por la Universidad Autónoma del Estado de México, revela que la satisfacción no presenta diferencias significativas en cuanto a edad, género, antigüedad, estado civil, entre otras, y que hay una correlación positiva entre comunicación con evaluación institucional y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño laboral (Ramírez y Benítez, 2012). Este estudio tuvo como objetivo principal conocer la satisfacción laboral en los

trabajadores de una institución educativa de nivel superior y contó con una muestra de 110 sujetos.

En México, un artículo investigativo demuestra que factores como el rendimiento y la productividad se ven mejorados cuando se implementa el esquema de retribuciones no salariales conocido como Salario Emocional.

...Los resultados, evidencian el incremento del rendimiento, productividad, proactividad, eficiencia y compromiso de los colaboradores en pro del logro de los objetivos de la organización por el uso de dicho incentivo (Espinoza y Toscano, 2020, pág.73).

Dado lo anterior, se establece la necesidad de que las empresas se vean inmersas en estrategias de tipo emocional en medida de que ahora el trabajador no sólo se interesa por la remuneración económica.

En Argentina, el estudio denominado "Exploración del salario emocional en el personal de establecimientos hoteleros de la ciudad de Mar del Plata" tuvo como objetivo constatar la evidencia de este tipo de salario en distintos hoteles, en los trabajadores, y averiguar cuáles factores no monetarios eran los influyentes en la motivación.

Desde los resultados se evidencia que

... En su mayoría, las empresas hoteleras de gran categoría locales no destinarían recursos para motivar a sus empleados a través del salario emocional (Redondo y Arraigada, 2013, pág. 46).

Esto indica que, desde este sector, sólo se interesan por cubrir las necesidades más básicas que se pueden conseguir a través del factor económico.

En Perú, el estudio realizado por la Universidad San Ignacio de Loyola, en el año 2019, tuvo como finalidad verificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del puesto agente de seguridad en una empresa de servicios de vigilancia ubicada en la ciudad de Lima. Los resultados indicaron que

(...) la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es significativa. Asimismo, sugieren que el único aspecto de satisfacción laboral que presenta una alta correlación con el desempeño es el de satisfacción con la significación de la tarea. Por otro lado, el aspecto de satisfacción que obtuvo la relación más débil con el desempeño fue el de satisfacción con el beneficio económico. Los resultados sugieren la necesidad de evaluar periódicamente la satisfacción percibida por los trabajadores, midiendo diferentes aspectos de satisfacción, incluyendo la significación de la tarea; así como intervenir, en caso de insatisfacción laboral, para motivar al trabajador en este aspecto. (Boada, 2019, p.76).

En Perú, el estudio sobre salario emocional relacionado con los niveles de efectividad da cuenta de que la correlación entre ambas variables es significativa, es decir la presencia del salario emocional si contribuye a una mayor eficiencia en el trabajo.

Rodríguez (2020) plantea que es necesario implementar herramientas propuestas desde el salario emocional para minimizar la insatisfacción y el bajo desempeño en las funciones de los empleados.

En Guatemala, una investigación que tenía como fin establecer el nivel general de satisfacción laboral existente en los colaboradores del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) sede del departamento de Huehuetenango y que tuvo como muestra

60 empleados, indicó en sus resultados que la satisfacción general de los colaboradores se encuentra en un 91.67% de sus colaboradores, puntaje que los posiciona en el nivel de Satisfacción Alta, y solamente un 8.33% posee una Satisfacción Media, fundamentando que la Institución se encarga de mantener la Satisfacción Laboral pertinente en su personal. (Hernández, 2015).

En México, un estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora, realizado por docentes de la Universidad Autónoma de México y la Universidad Tecnológica de México revela que

(..) Tras haber hecho todo el análisis y el procesamiento de los datos llegamos a la conclusión de que en la empresa Comercial Mexicana Mega Jiutepec, SI existe una satisfacción laboral, es decir, de los 30 trabajadores que se tomaron en forma aleatoria, pero que sus departamentos fueron seleccionados como ya anteriormente se mencionó, dan respuestas positivas en cuanto a la satisfacción laboral dentro de la empresa en la que laboran (Ortiz y Cruz, 2008).

En México, una investigación realizada para conocer el proceso de la norma oficial mexicana para incluir el salario emocional en los diferentes trabajos arrojó como resultado que

...Existe gran preocupación, ya que el cumplimiento de la norma citada implica el diseño de una estrategia de salarios emocionales en la que se haga distinción de la exigencia emocional de cada trabajo basada en un estudio, caso por caso, que permita un cumplimiento de la norma según cada actividad económica (Cázares, 2020, pág.602).

Lo anterior supone que, dada la reglamentación, la mayoría de las empresas no ha implementado dentro de sus políticas un modelo de salario emocional debido a que el proceso que deben llevar a cabo es extenso pues deben analizar la exigencia emocional del trabajo desempeñado, reconociendo necesidades de su personal.

En Argentina, un estudio hecho por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), dirigido hacia una muestra representativa de docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata y que tenía como principal objetivo relevar el nivel de satisfacción laboral de una muestra de académicos con desempeño en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCEyS), identificando las facetas para las cuales se registran puntajes promedio menores e indagando en las principales fuentes de diferencias entre grupos, dio como resultados principales que

(...) De manera contraria a lo esperado, no se encontró evidencia de diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral de acuerdo con la dedicación y condición de contratación del docente. En relación con la condición de contratación, habría resultado esperable que los docentes con estabilidad laboral tuvieran una satisfacción superior a la de aquellos que no la poseen. (Pujol, 2016, p.286).

En Argentina, una investigación sobre la implementación del teletrabajo como alternativa de beneficio resalta la retención de talento que se da con esta estrategia. Se señala el teletrabajo como una de las formas de adentrarse en el tema del Salario Emocional.

Al terminar el estudio se concluye lo siguiente:

...se intentó además demostrar que, un empleado satisfecho concluye en clientes satisfechos (ya sea internos o externos) y que esto incrementa la productividad de los mismos (Neme, 2015, pág.64).

Lo anterior resalta el papel de poner en marcha al menos una de las estrategias que abarca el salario emocional y el beneficio enorme que conlleva tanto para el personal como para la organización.

En Perú, el trabajo denominado "Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana" relaciona altamente ambas variables afirmando que:

... un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (Pérez y Rivera, 2015, pág.1).

En Perú, un trabajo investigativo que buscaba evaluar la relación entre salario emocional y efectividad en el área administrativa de un hospital evidenció que no existía ningún tipo de Salario Emocional en la institución, haciendo que sus empleados no tuvieran factores motivacionales suficientes. Guevara (2018) quien fuera la encargada de llevar a cabo este estudio, planteó 3 herramientas fundamentales para ayudar a promover la efectividad en el área administrativa, estas fueron invertir en nuevos equipos, mejorar los ambientes de oficina y crear un comité de diversidad y conciliación.

Ahora, los estudios en Colombia respecto a estos dos aspectos (salario emocional y satisfacción laboral) no son numerosos, dado esto la información que se encuentra no es tan profunda y es muy poca la exploración actualizada que se ha hecho por parte de entidades gubernamentales como el Ministerio de Trabajo. Sin embargo, si se ven esfuerzos por analizar cómo se encuentra el país en el tema de insatisfacción, dando un panorama general un poco desalentador.

Por otra parte, los artículos encontrados sobre salario emocional reflejan tanto la definición de este tema como la importancia de este en las empresas y la necesidad de destinar recursos para su implementación, aunque lo que no se ha investigado muy a fondo es la forma de implementar un modelo relacionado con ello dada la complejidad de culturas organizacionales.

La investigación cobra pertinencia si se tiene en cuenta que el ámbito laboral es un factor importante, ya que permite la construcción de sociedad en tanto que se producen bienes y servicios para la satisfacción y bienestar de las personas, hay generación de empleos y se convierte en un componente de transformación.

Para la Universidad Antonio Nariño, el trabajo dará un aporte a su base bibliográfica, que podrá ser consultado por aquellos que estén interesados en el tema; además, al ser una organización, también podrá contemplar la idea de crear estrategias dirigidas al salario emocional (en caso de que lo requiera) en pro de sus colaboradores (profesores, directivos y personal en general), dado que, uno de los objetivos de la institución es aportar al mejoramiento de la calidad de vida.

De igual manera, el trabajo se describe en la línea de investigación denominada “Cultura Organizacional, Facultamiento y Perdurabilidad Organizacional” (UAN, 2019); la cual nos será

de gran importancia, pues aportará de manera significativa ya que se hace énfasis en la necesidad de incluir al trabajador dentro de la organización, atendiendo a políticas destinadas no sólo al salario monetario sino a otros aspectos que fomenten su participación, su compromiso y su satisfacción, de tal manera que se fidelice al empleado a través de estrategias como ambiente laboral agradable, expresión de ideas y sugerencias, calidad de las relaciones interpersonales, entendiendo que cada individuo confluye en una serie de subsistemas como el personal, familiar, social, laboral, y es importante atender a cada uno. A su vez, esta línea de investigación hace parte del grupo Esperanza y Vida, categoría B, por lo que se orienta el trabajo de grado en la opción a: “trabajo de grado orientado en una línea de investigación” (UAN, 2020).

A la investigadora, la realización de esta investigación le enriquece personalmente y la relaciona con un fin en común con la universidad que es la creación de proyectos que satisfacen las necesidades y procuran anhelos de cambio. Adicional a ello, le permite poner en práctica los conocimientos que ha logrado adquirir a lo largo de su carrera, con el fin de un crecimiento profesional.

Marco teórico

Salario Emocional

Antecedentes Históricos

Según Rocco (2009) a comienzos del siglo XX los empleadores creían que los trabajadores se movilizaban principalmente por el dinero, así, entre más dinero recibían más responsabilidad, compromiso y motivación se adquiriría. Aunque esto sigue siendo una constante, no hay que olvidar que los avances en términos organizacionales han puesto de lleno la necesidad de involucrar otros beneficios distintos a los económicos por dos razones fundamentales:

El primero es que lo que mueve al mundo laboral son precisamente las personas, quienes desde una perspectiva humana están en constante búsqueda de su desarrollo personal.

El segundo es que los beneficios económicos pasan a un segundo plano cuando el trabajador percibe que sus necesidades básicas ya se encuentran cubiertas.

Dado ello, es importante atender a otros factores que claramente influyen en el factor laboral de cada persona, el factor familiar, cultural, social, personal y biológico, que actúan en conjunto para la toma de decisiones, ejecución de planes y tareas y en general, durante todo el proceso de vida. Haciendo énfasis en que antes de ser trabajadores, somos individuos, hijos, padres, estudiantes, amigos, etc., con experiencias y valores previos adquiridos por herencia o a través del medio ambiente, que juegan un papel fundamental en el desarrollo humano y profesional.

Además, aunque el dinero se ha considerado como parte importante dentro de las organizaciones para la retención de los empleados, el valor directo de este se considera como una recompensa extrínseca, ya que solo es útil fuera de la empresa, por lo tanto, genera menos satisfacción, de forma inmediata, que las recompensas intrínsecas (Davis y Newstrom, 2003, como se citó en Rocco, 2009), esto indica que la importancia del salario económico tiende a disminuir dentro de los entornos laborales y ya no se puede considerar como única fuente de motivación para mantener el puesto de trabajo y ser productivo en el mismo, por ello es que toma tanta relevancia para las empresas adaptar nuevos métodos que se ajusten más a lo que se espera obtener de un trabajo además del dinero.

Cabe resaltar que cuando se habla de recompensas no se debe dejar de hablar de motivación, pues las recompensas no son más que simples medios para lograrla.

La motivación humana es definida como un proceso psicológico vinculado a la activación, dirección y persistencia de la conducta para el logro de determinados objetivos (Solf, 2006, p. 113); esto pone de manifiesto que la motivación puede ser interna, cuando es la persona quién se motiva a sí misma, o puede ser externa, cuando se produce por otros factores del contexto y así mismo, pueden actuar conjuntamente.

La motivación intrínseca es aquella conducta llevada a cabo de manera frecuente y sin ningún tipo de contingencia externa, por el simple gusto de hacerla. La propia ejecución de la tarea es la recompensa. La motivación extrínseca, en cambio, son aquellos motivos sujetos a contingencias o factores externos que llevan a una persona a realizar determinada actividad; también son premios o recompensas que se otorgan u obtienen al realizar una labor específica.

La importancia de la motivación intrínseca en las empresas radica en un objetivo principal, permitir a los empleados desarrollarse en el trabajo y, como consecuencia de este, se esperaría una mayor satisfacción e identificación con la organización (Kozlowski et al., 1991).

Es aquí donde radica la importancia de crear nuevos métodos laborales enfocados directamente hacia las necesidades del individuo que contribuyan al desarrollo de sus funciones y actividades diarias, por ello, se plantea la opción del salario emocional, que se convierte en una fórmula novedosa para atraer nuevos talentos y retener los que ya se tienen.

Es necesario aclarar que el término de salario emocional, aunque no es nuevo si resulta ser muy confuso, esto debido a que es difícil aterrizar la teoría a la realidad de las empresas, pues se concentran diversas circunstancias dentro del ámbito laboral que impiden de una u otra forma la implementación o la puesta en acción de este concepto.

Dada esta complejidad, y como concluye Rocco (2009) “cuando asegurar un trabajo es más importante que sentirse satisfecho o realizado, desafortunadamente todo lo que se ha realizado sobre salario emocional..., pasa a un segundo plano” (p. 39).

Aunque estas son cuestiones que se deben tener en cuenta, se debe saber que de esta manera es que ha ido cambiando la forma de analizar la permanencia y el compromiso de los trabajadores frente a sus labores a desarrollar y frente a sus organizaciones. Considerar el rediseño de las recompensas y asumir que el factor dinero por sí solo no logra un alto grado de compromiso por parte del trabajador, pone de manifiesto la importancia actual del salario emocional y la necesidad de involucrar otras formas de retribución que permitan el desarrollo y la satisfacción laboral y personal.

Antecedentes Teórico-Conceptuales

Los autores ponen de manifiesto su pensamiento frente a salario emocional, entre ellos podemos destacar los siguientes:

Tabla 1

Definiciones de salario emocional

Concepto
“Cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación, no monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral” ^a
“Son intangibles que la empresa puede proporcionar como una forma de complementar el salario económico, a la vez que hace a la empresa más atractiva en el mercado laboral” ^b
“Se ha ido convirtiendo en un tema fundamental para aquellas organizaciones que buscan productividad, reducción del ausentismo y rotación y un buen clima laboral” ^c

Nota. ^aGay (2006, p. 45). ^bParedes (2006, como se citó en Rocco, 2009, p.23). ^c Gómez (2011, p. 6)

Si bien son diversas conceptualizaciones, todas coinciden en que, de manera general, se puede establecer como un término que se refiere a factores no monetarios, que permiten que las personas se sientan bien alineadas en su organización. Esto establece de forma clara que el salario emocional logra vincular las labores diarias del empleador con los objetivos de su organización; de forma que progresar no se vuelva un desafío real sino una tarea conjunta, en la que el bien individual también se convierta en un bien común.

Al no ser el sueldo económico el factor más importante para permanecer en una organización, las tendencias de compensaciones deben cambiar y modificarse; como expresa Correro (2005) “... las empresas van a recurrir a la retribución emocional por necesidad”. Necesidad no sólo para las personas (ya que no es exclusivo a ellas) sino también para los procesos llevados a cabo en las empresas como diseño de los puestos o la manera de administrar

los recursos humanos, pues estos se ven obligados a modificaciones en razón al ingreso de estas nuevas formas de recompensa.

Respecto a este tema y siguiendo a Abad (2011), se pueden establecer 8 factores que se derivan del salario emocional:

Formación Ofrecida por la Empresa. Según el Centro Europeo de Postgrado CEUPE (s.f.) el propósito fundamental es fomentar las capacidades personales y laborales del trabajador, adaptando, a su vez, sus actitudes en beneficio de ellos mismos y de la organización. Se le considera un proceso cíclico de mejora continua, basándose en incrementar la empleabilidad y productividad de los trabajadores. Como expresa Stahl (1998) “...la formación continua en la empresa se convierte en una magnitud estratégica, que debe ser objeto de planificación y financiación tanto como la técnica de la producción o la logística”.

Lo anterior nos deja un claro panorama, implementar recursos no solo destinados a productos materiales sino también dirigidos a estrategias para el personal con el fin de generar o aumentar competencias básicas, genéricas y específicas, que permitan un crecimiento laboral, en la que las funciones de los distintos cargos, en concordancia con la misma área en donde se encuentre el trabajador, sean conocidas y se puedan ejecutar por este.

Calidad de la Relación con el Supervisor Inmediato. Al respecto, Cifuentes (2008, citado en Salazar, 2014) concluye que

la supervisión es un papel fundamental en todos los campos, actividades y tareas, dado que una supervisión deficiente no sólo se limita a atrasos y abandono de tareas y obras; sino que además se extiende a la aprobación, aceptación o rechazo de los trabajos que no cumplen con las expectativas... (p. 5).

Según esta conclusión, es importante considerar que no solo la relación entre el trabajador y supervisor incurre en el clima laboral sino también en los clientes (cuando el sector económico es de servicios) y en la producción de la materia prima (cuando el sector económico es de manufactura). La organización debe tener claro cómo imparten las instrucciones los supervisores, cómo atienden a las distintas dudas que se presentan y cómo llevan a cabo la resolución de los distintos conflictos que puedan presentarse.

Expresión de Ideas y Sugerencias. Sobre esto, Soria y Pérez (s.f) afirman que “...el propósito comunicacional es satisfacer las necesidades de los trabajadores para conseguir interacción lateral entre iguales, en grupos de trabajo, buscando facilitar la participación de los miembros en la toma de decisiones dentro de la organización”.

De este modo es que se podrán conocer las opiniones que tienen los empleados respecto a sus entornos laborales y saber la manera de actuar frente a las demandas que se derivan, además se entiende que la comunicación es clave para poder desarrollar una sociedad e igualmente es clave para que determinada organización pueda alcanzar los objetivos que se traza pues son los trabajadores los que conocen las contingencias que se presentan en las distintas áreas y es necesario que las den a conocer para dar solución a esos aspectos o mejorarlos.

Oportunidades de Ascenso y Promoción. El bufete especializado en derecho laboral Marben, explicó que:

Todo trabajador tiene derecho a mejorar su situación dentro de la empresa u organización, en ese sentido, puede promocionarse de cara a un ascenso profesional, a fin de acceder a un cargo superior con una mayor responsabilidad y remuneración salarial (Marben Abogados, s.f.).

Acorde a esto, se entiende que otorgar estos beneficios se vuelven fundamentales para el

trabajador ya que le permiten adquirir nuevos conocimientos que le servirán para postularse y adaptarse fácilmente a nuevas vacantes dentro de la organización, de acuerdo a las habilidades y/o competencias que el empleado tenga para la ejecución del puesto; este proceso es conocido como reclutamiento interno y se vuelve vital para instaurar un crecimiento.

Retos Profesionales. Los cambios en las organizaciones debido a todo el proceso de globalización y las novedades tecnológicas han planteado nuevos retos para Recursos Humanos, dado ello, esta área dentro de cualquier empresa se vuelve indispensable debido a que debe establecer y sostener una relación estrecha con los empleados. Como expresa Fernández (2002) “además de desarrollar políticas y programas que ayuden a los trabajadores a afrontar sus retos de desarrollo profesional (para maximizar su nivel de motivación profesional), las empresas deben identificar las necesidades de desarrollo profesional de sus trabajadores” (p. 70).

Crear estrategias no implica únicamente contar con los medios económicos para sus posteriores aplicaciones sino entender que deben ir acorde a los requerimientos del personal y en esto, el área de RRHH se vuelve fundamental, ya que debe hacer un análisis de la empresa, de las tareas que se ejecutan allí, de los talentos que tiene y que requiere mejorar, de los nuevos talentos que se necesitan, y debe prever los conflictos o desafíos que se avecinen, para estar preparados y poder sortear las situaciones de manera exitosa junto con los colaboradores.

Planificación de Carrera Profesional. Del Pino (2006) establece que “el plan de carrera es entendido como un subsistema de administración de personal que busca armonizar, de manera libre, el interés particular de colaboradores y organizaciones”.

Se convierte en una buena estrategia para fidelizar y/o reclutar al personal dentro de la organización pues se les permite ampliar sus conocimientos trazando el plan de una carrera relacionada con las funciones o cargos que se desempeñan en la empresa, logrando así un

desarrollo y crecimiento profesional. El proyecto, que se ejecuta de manera individual tiene como propósito fundamental que un empleado progrese laboralmente.

Ambiente laboral agradable. Un buen ambiente de trabajo hace que tanto individual como colectivamente las personas sean más productivas. Como manifiesta García (2007, citado en Celis, 2014), el clima organizacional “se puede expresar de manera general, como el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización” (p. 4), entonces, al ser emociones compartidas que confluyen en un solo ambiente, esto repercutirá directamente en la calidad de vida de cada uno de los individuos, afirmando que un ambiente laboral favorable va a optimizar la conducta del empleado y su manera de trabajar.

Además de la parte emocional, también interviene la parte física (instalaciones del puesto de trabajo) como medio de desarrollo del trabajo cotidiano, estos espacios deben ser pensados en los trabajadores y deben ser acordes a los objetivos y metas de la empresa.

Flexibilidad. Como afirma Volberda (1996, citado en Gutiérrez et al., 2011) “la flexibilidad supone para la empresa poseer una habilidad para reaccionar ante las incertidumbres del entorno, a través de un conjunto de recursos y capacidades que le permitan afrontar la situación de manera adecuada” (p. 68).

Entonces, la empresa debe estar en constante conocimiento sobre las nuevas formas de trabajo que se pueden aplicar y las nuevas tecnologías que surgen como herramientas para llevarlas a cabo, y asimismo debe entender que actualmente no es tan importante que el trabajador vaya hasta el lugar donde se encuentra ubicada la empresa, si las funciones las puede desarrollar desde su hogar.

Este último factor constituye la forma de salario emocional más utilizada, ya que se está implementado el teletrabajo, que le permite a los empleados realizar sus labores desde sus

hogares, dejando a un lado el criterio de que la presencia física en los lugares de trabajo es relevante para evaluar el rendimiento de los individuos.

Según el más reciente estudio de penetración de teletrabajo, desarrollado por el Centro Nacional de Consultoría y la Corporación Colombia Digital en agosto de 2018, más de 122 mil personas ya teletrabajan y cuentan con los beneficios del Teletrabajo, entre las empresas de Colombia que han adoptado con éxito dentro de sus estrategias el teletrabajo como forma de incentivo para sus trabajadores se encuentran Bancolombia, Bayer, Avianca, Compensar, entre otras.

Cabe destacar que estos datos se dieron antes de la pandemia mundial decretada en el 2020 por la Organización Mundial de la Salud - OMS; luego de ello, y como se sabe, gran mayoría de las empresas (de diversos sectores económicos) no tuvieron otra opción que implementar el teletrabajo. Esto incrementó sustancialmente el porcentaje de empleados que trabajan desde su casa, el Ministerio de Trabajo informó que en el año 2020 esta modalidad tuvo un repunte del 80%, destacando que “las cinco ciudades con mayor número de teletrabajadores en el país son: Bogotá 55.848, Medellín 25.081, Cali 5.723, Barranquilla 4.713 y Cúcuta 1.129” (Zapata, 2020).

Pero además de la coyuntura de salud, también es relevante mencionar que implementar esta forma de salario traerá consigo una serie de beneficios dirigidas no sólo al trabajador sino también a la organización, entre ellos se encuentran:

Reconocimiento Personal y Laboral. El objetivo de reconocer al personal se enfoca en significar sus logros y alentar a la persona a obtener esos mismos resultados en el futuro. Una vez reconociendo a una persona hay que seguir el proceso ya que las expectativas serán mayores y en caso de dejar de reconocer habrá sentimiento de decepción; los estudios muestran que el

reconocimiento tiene una influencia positiva sobre el desempeño (Dessler y Varela, 2011), es decir, valorar el trabajo del empleado y recompensarlo por su buen trabajo aumenta la probabilidad de que esté más satisfecho y motivado a conseguir los objetivos que tiene la organización.

Incentivo a las Personas. Al incentivar a las personas, se les empuja, de uno u otro modo a realizar ciertas acciones. Los incentivos suelen ser un fin, una meta o un objetivo y sirven “...en la medida que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad” (Erazo, 2006, p. 3), son útiles cuando se complace al trabajador en términos de sus intereses por conseguir algo indispensable o apetecible.

Cultura y Valoración del Compromiso Mutuo. La cultura describe la forma en la que funcionan las cosas en la empresa, mientras que el compromiso describe cómo se sienten los empleados respecto a la forma en la que funcionan las cosas en la empresa. Si la cultura de la compañía está en línea con sus valores, ésta atraerá a colaboradores que se sientan en armonía con esa cultura, promoviendo su motivación y conduciendo a lograr un mayor nivel de compromiso.

Planificación del Trabajo. En 2016, la Organización Internacional del Trabajo manifiesta que, para una empresa, “...planificar significa pensar y determinar qué hacer en el futuro para mejorar su actividad comercial” (p. 01), acentuando la idea en la que no importa el sector económico, toda empresa, compañía u organización necesita desarrollar este proceso. En este mismo estudio también se informa que es necesario “predecir los cambios en el entorno externo que pueden afectar a la empresa e identificar los riesgos a los que está expuesta” (p. 01),

esto, para minimizar los problemas y poder entender cómo se desempeñará la empresa en el futuro.

Cabe destacar que en el año 2017 el Congreso de la República decretó la ley 1857 en la que se establecen dos nuevas obligaciones de los empleadores que consisten en: 1. Adecuar los horarios de trabajo de sus empleados para facilitar el cumplimiento de los deberes de protección y acompañamiento de estos a su cónyuge o compañero(a) permanente, a sus hijos menores, a las personas de la tercera edad de su grupo familiar, o a sus familiares dentro del 3° grado de consanguinidad; y 2. Gestionar una jornada semestral en la que sus empleados puedan compartir con su familia en un espacio suministrado o por el empleador o por la caja de compensación familiar. En el evento que el empleador no logre gestionar esta jornada, deberá permitir que los trabajadores tengan este espacio de tiempo con sus familiares sin afectar los días de descanso.

El objetivo de la norma básicamente es adicionar y complementar las medidas de protección de la familia, en la que los empleadores deben adecuar los horarios laborales para facilitar el acercamiento del trabajador con los miembros de su familia y así atender sus deberes de protección y acompañamiento.

Satisfacción Laboral

Sin duda este es un tema de gran interés para los psicólogos organizacionales y los recursos humanos pues se relaciona estrechamente con la productividad, dado esto, a mayor productividad en la empresa, mayor será la satisfacción de los trabajadores con sus puestos de trabajo y en general con la empresa; “...la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa” (Chiang y Ojeda, 2013, p. 45). Esto se da en medida que la

organización compensa a su empleado por el buen trabajo que hace, aumentando así el esfuerzo y la sensación de bienestar, sin dejar de lado un proceso importante para el empleado que es la formación en las nuevas tecnologías y/o funciones que se le otorguen.

Sin embargo, es difícil hacer una sola aproximación a la definición de satisfacción laboral, debido a que son múltiples los autores que intentan plasmar su ideología dando origen a diferentes conceptos. Lo que se puede hacer es clasificar las distintas definiciones de acuerdo a si se le es considerada como un estado¹ o como una actitud.

En la tabla 2 destacamos a cinco autores¹

Tabla 2

Satisfacción como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas

Año	Autor	Definición
1969	Smith, Kendall y Hulin	“Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral”.
1976	Locke	“Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.
1990	Mueller y McCloskey	“Una orientación afectiva positiva hacia el empleo”.
1993	Muchinsky	“Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo”.
1993	Newstrom y Davis	“Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo”.

Nota. Tomado de *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres* (p.42), por Chiang y Ojeda, 2013.

Este grupo de autores comparten la visión de que la satisfacción laboral se puede

considerar como emociones que emergen de las personas en torno a un contexto laboral. Los nuevos conocimientos y experiencias que se van adquiriendo en el lugar de trabajo se verán reflejados en sentimientos o emociones que influyen en el individuo y en el desarrollo de sus labores, sus relaciones con compañeros - superiores, y en general, en la percepción que tenga este de su empresa.

A partir de esto, se pueden tomar estos conceptos desde una corriente psicológica cognitiva, en la que se estudian los procesos mentales y la manera en que intervienen en los comportamientos de las personas.

Un segundo grupo de autores va más allá de este planteamiento, considerando que la satisfacción laboral puede estudiarse a partir de una actitud que toma el trabajador, dando importancia también a los comportamientos laborales, entre ellos destacamos a:

Tabla 3

Satisfacción como una actitud frente al trabajo

Año	Autor	Definición
1964	Beer	“Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo”.
1976	Blue	“Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general”.
1983	Harpaz	“Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que pueden ser descritas por el término general de satisfacción laboral”.
1993	Newstron y Davis	“Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que

		predomina en este constructo”.
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	“Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”.
2004	Robbins	“La actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas”.

Nota. Tomado de *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres* (p.42), por Chiang y Ojeda, 2013.

Se establece claramente la diferencia entre ambas posturas. Este grupo de autores comparten también una visión en la que la satisfacción laboral es una actitud que se refleja en aspectos específicos dentro del trabajo, que tienen que ver más con procesos detallados como la comunicación, los compañeros, en fin, con facetas del trabajo como tal o facetas particulares.

Estas perspectivas pueden incluirse desde la corriente conductista debido a que las actitudes son observables, son condicionadas por el medio ambiente, también van a variar de persona a persona dependiendo de los factores externos que se presenten y que involucren al trabajador.

Concepto General

El concepto que más acogida ha tenido es el de satisfacción laboral como “la actitud general de la persona hacia su trabajo” (Hannoun, 2011, p. 15). Cabe destacar que la actitud debe medirse desde todos los panoramas que se presentan en la organización para poder tener una perspectiva más amplia, claramente se sugiere entender el contexto de cada trabajador y la forma

en cómo esto beneficia o repercute en sus labores, en sus relaciones interpersonales y en el cumplimiento de las reglas o políticas de la empresa.

Hannoun (2011) afirma que

También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (p.15).

Esta conclusión da un panorama realmente amplio sobre la conceptualización de satisfacción laboral, trasladando el término a un ámbito más personal de los empleadores, en los que va a influir las necesidades, los valores y los rasgos personales de cada uno.

Con respecto a lo nombrado, es preciso mencionar la afirmación de Sánchez et al. (2014) en la que consideran “la satisfacción laboral como un constructo multidimensional ya que en la explicación de este concepto influyen multitud de factores o variables, aunque no todas ellas tienen la misma relevancia...” (p. 538), entonces una buena evaluación no se podrá realizar si no se tienen en cuenta todos y cada uno de los elementos individuales.

Así mismo se permite afirmar que si una organización desea efectuar una evaluación sobre la satisfacción laboral de sus empleados o colaboradores, es netamente necesario que conozca la vida de ellos fuera de la organización, para determinar en qué grado se encuentran inmersas todas estas vivencias en el ambiente laboral y la relevancia que ocupan para su satisfacción.

Adicional a esto, también se puede analizar la satisfacción laboral desde dos perspectivas de estudio. El primero sería satisfacción general que, según Sáenz y Lorenzo (1993, citado en Caballero, 2002), es un “estado espiritualmente gratificante” (p. 10), este concepto nos da una

visión abreviada y sintetizada de este término y resulta siendo un parámetro medio de todo empleado, es decir, un promedio en el que pueden ubicarse. El segundo que es satisfacción por facetas, según Hannoun (2011) tiene que ver con el “grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa” (p. 16), esta postura relaciona más las estrategias laborales que se ofrecen y sin duda es la perspectiva que más se acepta y que tiene mayor acogida en los recursos humanos de cualquier tipo de organización ya que se puede hacer la medición de la misma.

Lo anterior también “implica un modelo compensatorio, de modo que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas, ...de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras” (Caballero, 2002, p. 4).

Aplicar este modelo es complejo dada los entornos cambiantes de cada trabajador, sin embargo, puede iniciarse estableciendo las deficiencias o los puntos de quiebre que se están presentando dentro de la empresa y que no permiten que haya una buena satisfacción en los trabajadores. A medida que se ejecute este plan y que esté bien instaurado en las estrategias organizacionales, se puede continuar con los aspectos que se dan afuera y que interactúan dentro.

La satisfacción laboral también se encuentra estrechamente relacionada con el desempeño laboral u organizacional.

Relación con el Desempeño Organizacional

La satisfacción laboral resulta siendo un importante predictor del desempeño. Se ha encontrado una relación positiva con el rendimiento y la productividad, de modo que quienes están satisfechos con su trabajo presentan un mejor rendimiento y son más productivos (Saari &

Judge, 2004). Esto, permite que disminuya el absentismo y la rotación en el trabajo y por tanto que haya un mejor desempeño.

Además, que del desempeño laboral se derivan áreas importantes como lo son el comportamiento, el rendimiento y la productividad, la responsabilidad, el compromiso y el conocimiento del trabajo, áreas en las que no se va a profundizar ya que no cobran importancia respecto a la variable principal que es la satisfacción laboral.

Al respecto, Patterson, Warr & West (2004), señalan que la satisfacción laboral se ha relacionado más con el desempeño, cuando este es medido a través de aspectos económicos más bien relacionados con la productividad.

Según Rocco (2009) se debe considerar que las emociones positivas tienen relación con el desempeño, y que por tanto esto puede tener una relación con la satisfacción, aunque las investigaciones previas sean pocas y no permitan dar buenos antecedentes sobre el asunto en cuestión. Aquí también se hace énfasis en la necesidad de seguir estudiando la variable en relación con distintos ámbitos para que las próximas investigaciones se encuentren enriquecidas por distintos datos estadísticos y conceptuales que puedan respaldar los distintos resultados que se encuentren.

Teorías de la Satisfacción Laboral

La literatura respecto a este tema es amplia, gracias a ello, existen múltiples teorías que intentan explicar este fenómeno, entre las principales se encuentran la teoría de los dos factores de Herzberg, teoría del procesamiento de la información y la teoría de adaptación al trabajo.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg. Este autor expresaba que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentían bien o cuando se sentían mal

La satisfacción laboral no tiene como opuesto la insatisfacción, sino la no-satisfacción. Igualmente, el opuesto de insatisfacción no es la satisfacción laboral, sino la no-insatisfacción (Herzberg, 1968, citado en Rocco, 2009).

Este modelo manifiesta que existen dos dimensiones en la satisfacción laboral: la motivación, y la higiene, dimensiones que se traducen en necesidades.

La primera estará referida a las condiciones físicas y ambientales del trabajo. Su satisfacción se lograría mediante factores de higiene o insatisfactores, entre los cuales se pueden mencionar la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo, el salario, entre otras. La necesidad de motivación depende de factores de motivación o satisfactores relacionados con la naturaleza y consecuencias del trabajo, es decir, con su contenido (Rocco, 2009; Hannoun, 2011).

Es una de las teorías que más se relaciona con la satisfacción laboral y con lo que distintos autores han planteado desde las “facetas”. Aclarando lo indispensable de tomar en cuenta también los factores del medio ambiente del trabajador y poniendo de manifiesto que la motivación es una necesidad del ser humano.

Teoría del Procesamiento Social de la Información. De acuerdo con Salancik y Pfeffer (1978), la formación de los comportamientos y la solución de los problemas se afinan con la información que le es suministrada al individuo en su entorno y a través de sus influencias sociales. A partir de esto, normalmente, los seres humanos tienden a adaptarse a su entorno.

En este contexto, estos autores sostienen que las necesidades y las actitudes en el trabajo están mediadas por (1) las percepciones individuales y el nivel afectivo en el trabajo, (2) la influencia del contexto que sugiere comportamientos adecuados y, (3) las convicciones del individuo referente a experiencias pasadas que lo condicionan para actuar en el presente. Así,

como concluye Griffin y Bateman (1986), la satisfacción laboral está dada por la influencia social y el contexto del individuo.

Aunque aquí se explicita más a la comunicación, haciendo referencia a la información suministrada para los empleados y la forma que se da esa información (el tono de voz y la claridad). También influyen las habilidades que la persona tiene para ejecutar las instrucciones que le hacen saber.

Teoría de adaptación al trabajo. De acuerdo con Dawis y Lofquist (1984) esta teoría depende básicamente de la interrelación entre el individuo y su ambiente de trabajo, la cual identifican como un proceso dinámico que se denomina la adaptación al trabajo. Existen acá dos factores importantes de este modelo: los atributos personales del individuo y la relación entre el contexto de trabajo y las carencias propias del individuo.

Dicho esto, esta teoría está basada en cuatro supuestos que se presentan a continuación.

1. La adaptación al trabajo depende de la satisfacción del individuo en relación con el trabajo.
2. Los resultados satisfactorios resultan de interrelacionar las competencias y las capacidades individuales con las competencias y las capacidades individuales requeridas para desempeñar las funciones ligadas a las recompensas y las necesidades individuales.
3. La satisfacción en el trabajo está dada por la relación entre las necesidades y el método de recompensas relacionado con las competencias que se tienen con las requeridas por el cargo.
4. Existe una relación entre los resultados que han sido satisfactorios y las competencias que se requieren para las funciones; estas son influidas por la satisfacción en el trabajo.

Esta teoría y sus supuestos claramente nos brindan una visión amplia de lo que son las teorías de la satisfacción laboral, permitiendo una unión de las 3.

Marco contextual

La empresa de manufactura en la que se aplicaron los instrumentos para desarrollar la investigación es Juguetes Caninos S.A, con casa matriz en Soacha, Cundinamarca. Esta empresa colombiana cuenta con una trayectoria de 30 años dedicada a la fabricación de otros productos de cuero, piel y materiales afines.

Juguetes Caninos S.A ayuda a preservar el ecosistema aplicando prácticas limpias con procesos de elaboración que no requieren mucha energía, contribuyendo a disminuir la contaminación debido a que hasta el más mínimo de los residuos que se genera con la materia prima es reutilizado. La materia prima que se utiliza es uno de los residuos que se genera en las curtiembres cuando se está tratando la piel del ganado para producir el cuero. Promueven el consumo responsable debido a que sus empaques poseen una leyenda de qué hacer con ellos, una vez se ha utilizado el producto.

Su visión es ser la empresa líder y más reconocida en el mercado colombiano por la producción y exportación de juguetes comestibles para mascotas, estando comprometidos con el desarrollo del país y protegiendo el medio ambiente generando bienestar social.

Marco metodológico

Tipo de estudio

Se realiza un tipo de estudio correlacional ya que se quiere examinar la relación existente entre el salario emocional (variable 1) y la satisfacción laboral (variable 2). Como afirman Hernández, Fernández y Baptista, (2010) para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen vinculaciones. Además, la investigación correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández et al., 2010).

Al ser una investigación correlacional no hay manipulación de ninguna variable y no se intenta influir en ninguna de ellas, solo se miden de manera proporcional y se buscan las relaciones. Los términos “variable dependiente e independiente” no se aplican en este tipo de investigación.

Diseño

Se trabajará un tipo de diseño no experimental y transeccional/causal pues no se manipula deliberadamente ninguna variable, sino que se observarán los fenómenos tal y como se dan, y solo se hará una sola medición en un tiempo específico. Transversal, porque la información se recolecta en un solo momento (Hernández, et al., 2010).

Enfoque

La metodología utilizada fue de corte cuantitativo, caracterizada por ser estructurada, secuencial y probatoria (Hernández, et al., 2010). Este enfoque utiliza recolección de datos para

probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico; el contenido numérico se cuantifica.

Hipótesis correlacional: los beneficios no monetarios que otorga la empresa en estudio se relacionan con la satisfacción laboral de sus empleados.

Participantes

Son trabajadores de una empresa del sector de manufactura en el municipio de Soacha, con edades entre los 18 y los 46 años o más. El tipo de muestreo será no probabilístico y a su vez por conveniencia, pues se tomarán aquellas muestras que sean más accesibles.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron 2 cuestionarios para medir salario emocional y satisfacción laboral.

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989). Este instrumento cuenta con un total de 23 ítems y evalúa 5 factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Antes de seleccionar este cuestionario, se realizó un comparativo de este y otros 2 cuestionarios que evalúan la satisfacción laboral los cuales fueron la Escala general de satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall, 1976) y la Escala de satisfacción laboral ISL *66 (Galicia y Hernández, 2000), encontrando que en ambos habían 2 o más factores que quedaban sin evaluar. El instrumento S20/23 es una versión breve del instrumento S4/82, el cual es el cuestionario original y mantiene una alta utilidad diagnóstica, dado que la fiabilidad y la validez presentan un coeficiente Alpha de 0.92. El S20/23 puede considerarse bien dotado de

validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los sujetos (Meliá y Peiró, 1989). Los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta tipo Likert de siete puntos (desde Muy satisfecho = 7 a Muy insatisfecho = 1) (anexo 1 y 5).

Para hacer la interpretación de estos valores, se tomó en cuenta una lista de rangos elaborados que van desde bajo, medio bajo, medio alto o alto, para la puntuación obtenida en cada uno de los factores (tabla 4).

Tabla 4

Rangos para calificación S. L

SATIS. INTRIN. DEL TRABAJO (4-28)	
BAJA	4 - 10
MEDIA BAJA	11-17
MEDIA ALTA	18-24
ALTA	24-28
SATISFAC. AMBIENTE FÍSICO (5-35)	
BAJA	5-12,5
MEDIA BAJA	12,6-20,1
MEDIA ALTA	20,2-27,7
ALTA	27,8-35
SATISF. PRESTA. RECIBIDAS (5-35)	
BAJA	5-12,5
MEDIA BAJA	12,6-20,1
MEDIA ALTA	20,2-27,7
ALTA	27,8-35
SATISFAC. CON LA SUPERVI. (6-42)	
BAJA	6-15
MEDIA BAJA	16-25
MEDIA ALTA	26-35
ALTA	36-42
SATISFAC. CON LA PARTICIP. (3-21)	
BAJA	3-7,5
MEDIA BAJA	7,6-12,1
MEDIA ALTA	12,2-16,7

ALTA	16,8-21
TOTAL DE LA PRUEBA (23-161)	
BAJA	23-57,5
MEDIA BAJA	57,6 -92,1
MEDIA ALTA	92,2-126,7
ALTA	126,8-161

Cuestionario para la medición de salario emocional. Este instrumento fue necesario crearlo, cuenta con un total de 40 ítems y los factores que se evalúan son 8: formación ofrecida por la empresa, calidad de la relación con el supervisor inmediato, expresión de ideas y sugerencias, oportunidades de ascenso y promoción, retos profesionales, planificación de carrera profesional, ambiente laboral agradable y flexibilidad. Los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta en escala tipo Likert de cinco puntos (desde Siempre= 5 hasta Nunca=1) (anexo 2 y 6).

Al igual que en el cuestionario de satisfacción laboral, para hacer la interpretación de estos valores, se tomó en cuenta una lista de rangos elaborados. Para este caso los rangos van desde nunca, rara, ocasional y frecuentemente, para la puntuación obtenida en cada uno de los factores (tabla 5).

Tabla 5

Rangos para calificación S. E

FORMACIÓN OFRECIDA (5-25)	
NUNCA	5 - 10
RARAMENTE	11-16
OCASIONALMENTE	17-22
FRECUENTEMENTE	23-25
CALID.RELA.CON.SUPER. INME (5-25)	
NUNCA	5 - 10
RARAMENTE	11-16

OCASIONALMENTE	17-22
FRECUENTEMENTE	23-25
EXPRESIÓN DE IDEAS Y SUGE (5-25)	
NUNCA	5 - 10
RARAMENTE	11-16
OCASIONALMENTE	17-22
FRECUENTEMENTE	23-25
OPORT. DE ASCEN. Y PROMO. (5-25)	
NUNCA	5 - 10
RARAMENTE	11-16
OCASIONALMENTE	17-22
FRECUENTEMENTE	23-25
RETOS PROFESIONALES (5-25)	
NUNCA	5 - 10
RARAMENTE	11-16
OCASIONALMENTE	17-22
FRECUENTEMENTE	23-25
PLANIF. CARRERA. PROFES. (5-25)	
NUNCA	5 - 10
RARAMENTE	11-16
OCASIONALMENTE	17-22
FRECUENTEMENTE	23-25
AMBIENTE LABORAL AGRAD. (5-25)	
NUNCA	5 - 10
RARAMENTE	11-16
OCASIONALMENTE	17-22
FRECUENTEMENTE	23-25
FLEXIBILIDAD (5-25)	
NUNCA	5 - 10
RARAMENTE	11-16
OCASIONALMENTE	17-22
FRECUENTEMENTE	23-25
TOTAL DE LA PRUEBA (40-200)	
NUNCA	40-80
RARAMENTE	81-121
OCASIONALMENTE	122-162
FRECUENTEMENTE	163-200

Procedimiento

Fase 1: Selección e Identificación de la población. Se solicita autorización a la empresa para aplicar los instrumentos. Los participantes fueron contactados y se les pidió su autorización para participar en el proyecto. Diligenciaron un consentimiento informado (anexo 3) y se les explicó las características generales del proyecto, así como la confidencialidad de la información que ellos nos suministran y que sólo se tendrá en cuenta para la investigación, sin tener repercusiones directas en su puesto de trabajo.

Fase 2: Recolección de información de los trabajadores. Se hizo con el fin de tener una segmentación demográfica de cada trabajador tomando en cuenta variables como la edad, ingresos, grado de estudios, ocupación, entre otros (anexo 4).

Fase 3: Aplicación de Instrumentos. Se realizó la aplicación de los instrumentos de medición de satisfacción laboral “Cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989)” y el instrumento para la medición de Salario Emocional previamente creado. Se entregaron a los 15 trabajadores y se les dio un tiempo estipulado entre 2 días a 1 semana para la entrega de los cuestionarios diligenciados.

Análisis de datos

Al finalizar la aplicación de los instrumentos, los resultados se digitalizaron en archivos planos de Excel para facilitar el análisis de la información e igualmente se utilizó el programa estadístico SPSS para establecer la correlación, a través del coeficiente de correlación de Spearman, el cual mide el grado de relación o asociación existente entre dos variables aleatorias (Restrepo y González, 2007).

El Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables salario emocional y satisfacción laboral, medido a través de los cuestionarios S20/23 y el de medición de salario emocional por los 15 trabajadores de la empresa en estudio, genera un coeficiente de correlación igual a 0.025, observándose una relación moderada entre las dos variables.

Aspectos éticos

En relación con los aspectos éticos de la investigación, dada la ley 1090 del 2006 “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones”, se tiene que esta investigación cumplió con los principios de responsabilidad y competencia, en el que se garantiza contar con la formación necesaria para llevar a cabo la investigación, poniendo todo el empeño para que el ejercicio fuera llevado de manera correcta; confidencialidad y a bienestar del usuario.

Los participantes pudieron contestar los instrumentos de forma voluntaria e individual. El encuestado tuvo la posibilidad de cambiar de opinión, y decidir que la investigación no concordaba con sus intereses o conveniencia, y por tanto no contestar el cuestionario, para ello se proporcionó un consentimiento informado que permitía la autorización tanto de la participación como del manejo de los resultados.

La investigadora garantiza la reserva en el manejo de la información recopilada en los cuestionarios.

Resultados

Para establecer si el salario emocional está relacionado con la satisfacción laboral, se trabajó con 15 trabajadores de la empresa de manufactura Juguetes Caninos S.A, ubicada en el municipio de Soacha, a quienes se les aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 y un cuestionario de elaboración propia para medir el salario emocional.

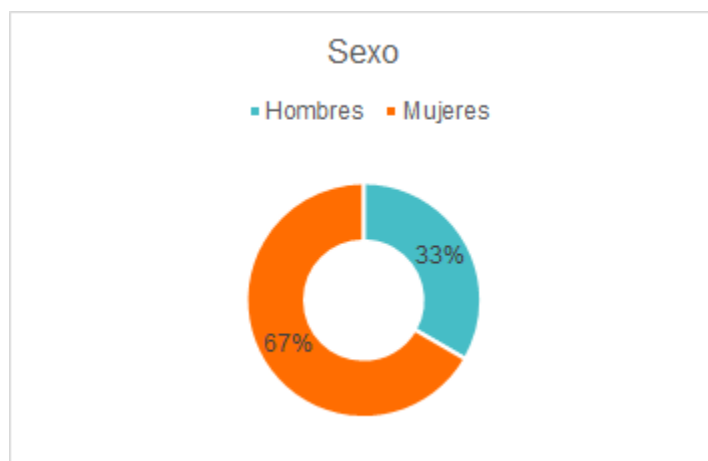
A continuación, se presenta la información sociodemográfica de los participantes. Seguido a este se presentan los resultados obtenidos en cada cuestionario. Finalmente, el grado de correlación que existe entre los resultados obtenidos en los dos instrumentos aplicados.

Información sociodemográfica

Como se observa en la figura 1, 67% de las participantes son mujeres; el 33% restante son hombres.

Figura 1

Sexo de los participantes

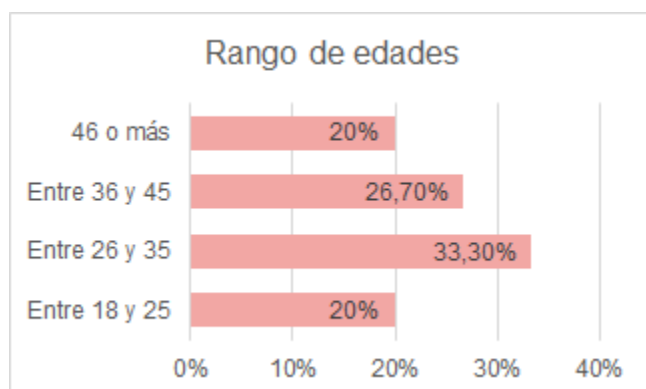


Las edades de los trabajadores oscilan desde los 18 hasta los 46 años o más (figura 2). El rango de edad más representativo es "entre 26 y 35" con un porcentaje de 33.3%, le sigue el

rango de edad “entre 36 y 45” equivalente al 26.7%; los rangos de edad “entre 18 y 25” y “46 o más” representan cada uno el 20%.

Figura 2

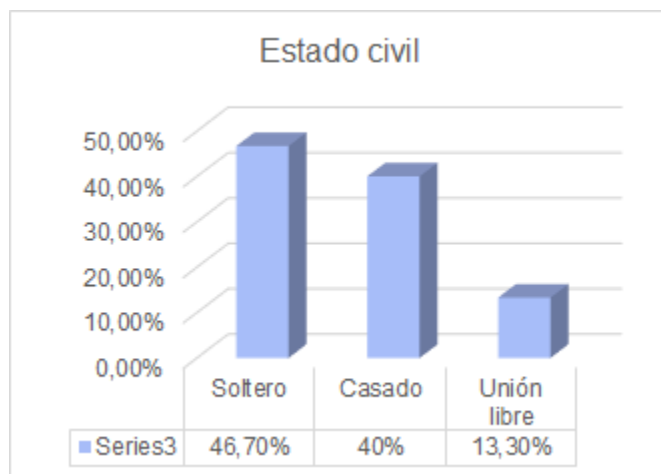
Rango de edades



En cuanto al estado civil (figura 3), el 46.7% de los participantes manifestó ser soltero, el 40% manifestó ser casado y el 13.3% manifestó estar en unión libre.

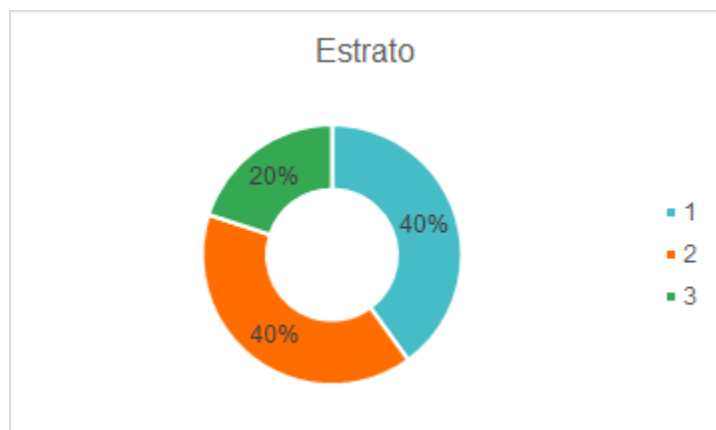
Figura 3

Estado civil



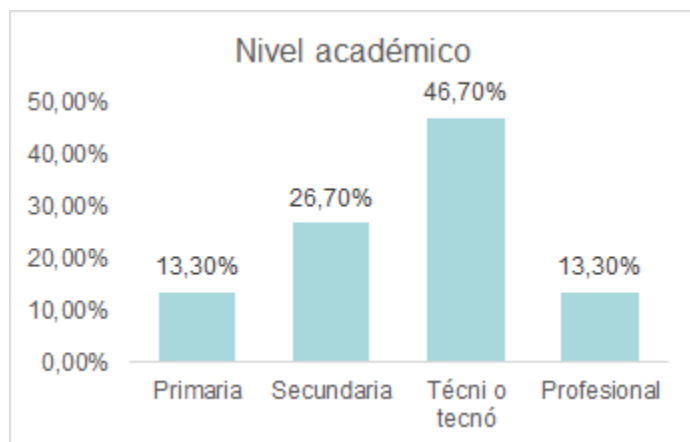
También se indagó sobre el estrato al que pertenecía cada trabajador (figura 4), encontrando que el 40 % corresponde al estrato 1, ese mismo porcentaje se mantiene en el estrato 2; el 20% restante pertenece al estrato 3.

Figura 4

Estrato

Como se observa en la figura 5, el 46.7% de los participantes ha cursado un técnico o tecnólogo, siendo este el valor más representativo. El 26.7% finalizó la secundaria. Tanto el nivel de primaria como el de profesional comparten el mismo porcentaje: 13.3% cada uno.

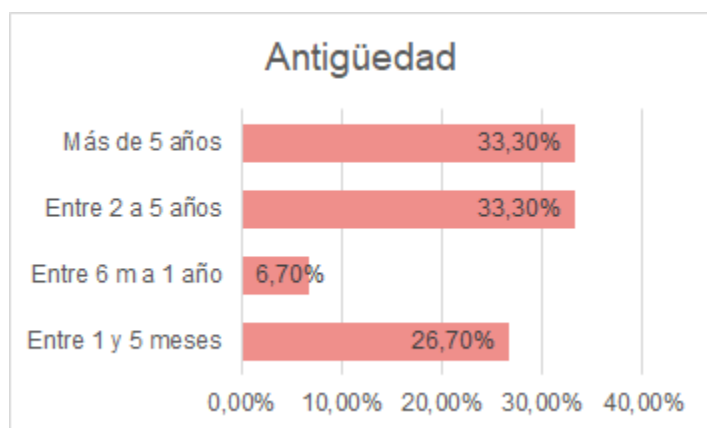
Figura 5

Nivel académico

En cuanto a la antigüedad en la empresa (figura 6) se observó que los rangos más representativos son “entre 2 a 5 años” y “más de 5 años” con porcentajes equivalentes a 33.3% cada uno, le sigue el rango “entre 1 y 5 meses” con 26.7% y finaliza el rango “entre 6 meses a 1 año” con 6.7%.

Figura 6

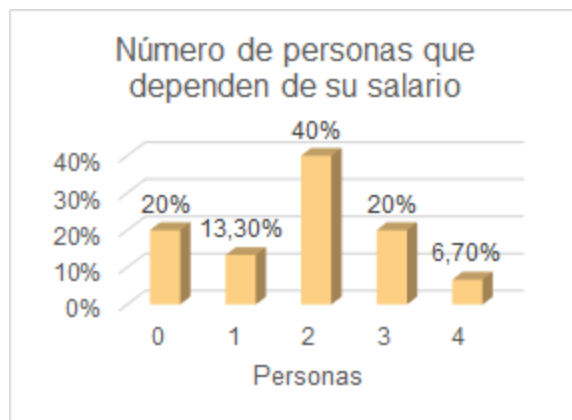
Antigüedad



Se indaga también sobre el número de personas que dependen del salario de cada trabajador (figura 7), encontrando que el 40% de los participantes tiene a su cargo dos personas, el 20% no tiene personas a su cargo, este mismo porcentaje se conserva para el que tiene a su cargo tres personas, el 13.3% tiene a su cargo una persona y finalmente, el 6.7% de trabajadores tiene a su cargo a cuatro personas.

Figura 7

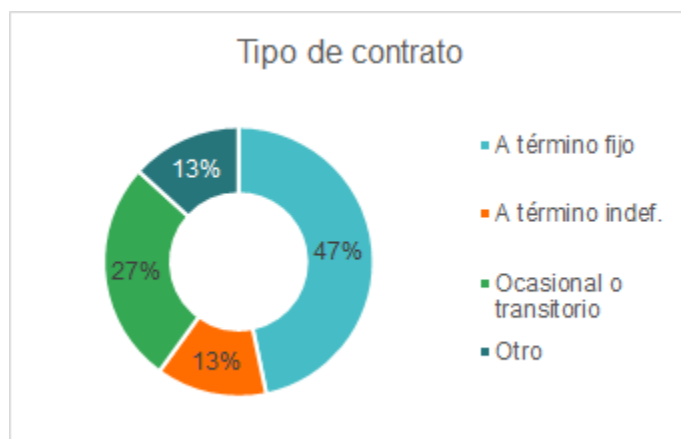
Número de personas que dependen de su salario



Como se observa en la figura 8, el 47% de los trabajadores tiene un contrato a término fijo, el 27% tiene un contrato temporal y, tanto los trabajadores con contrato a término indefinido como los trabajadores con otro tipo de contrato (obra labor) comparten el mismo porcentaje 13%.

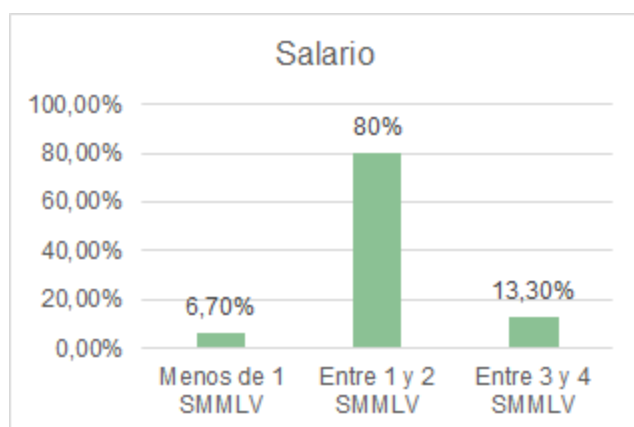
Figura 8

Tipo de contrato



En cuanto al salario que reciben (figura 9), en primer lugar, se tiene que el 80% de los participantes recibe entre 1 y 2 salarios mínimos, siendo este el rango más representativo, en segundo lugar, el 13.3% recibe entre 3 y 4 salarios mínimos, por último, el 6.7% recibe menos de 1 salario mínimo.

Figura 9

Salario

Los trabajadores que participaron en la investigación son de distintos cargos, en la tabla 6 se observa el nombre del puesto y la distribución de cada participante.

Tabla 6*Nombre de cargos y distribución*

Asistente de tesorería	1
Inspector ambiental	1
Contador	1
Auxiliar de RRHH	1
Jefe de almacén	1
SST	1
Empaque	2
Supervisor de armado	2
Supervisor de empaque	1
Armado	2
Extendido	2
Total	15

Índices de salario emocional

Se muestran los datos individuales obtenidos por cada trabajador en cada uno de los factores (figuras 10 y 11) y los datos totales de la prueba (figura 12).

Figuras 10 y 11

Puntuación S.E. por factores

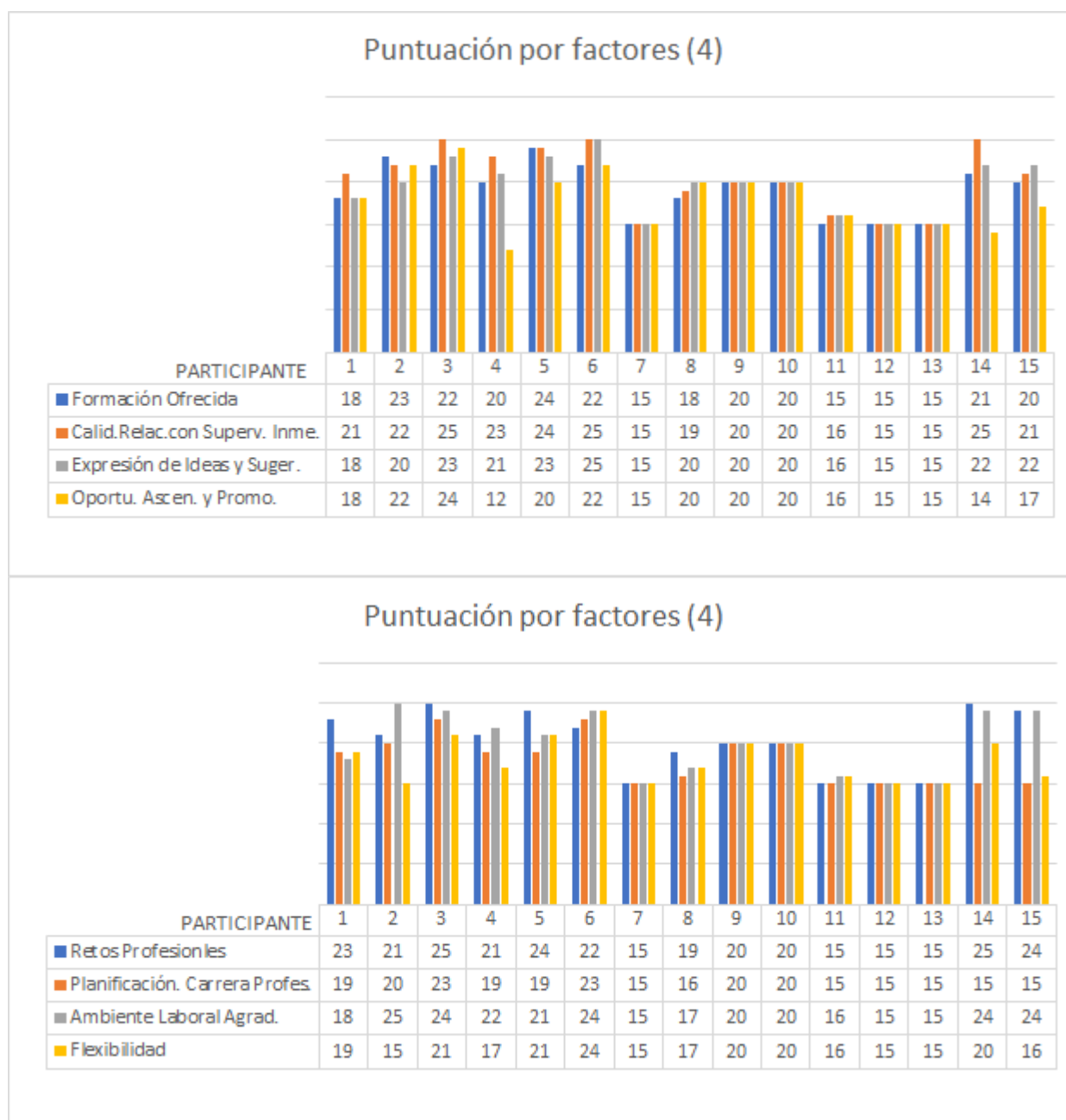
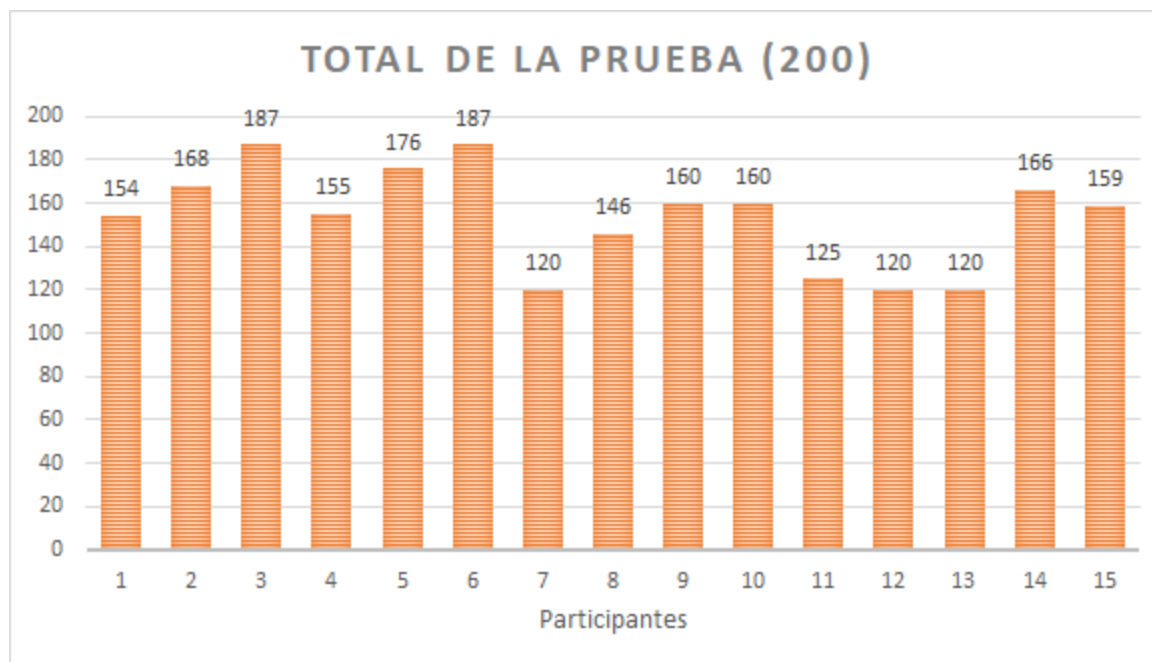


Figura 12

Total de la prueba S.E.



En la tabla 7 y figura 13 se muestran los resultados estadísticos agrupados.

Tabla 7

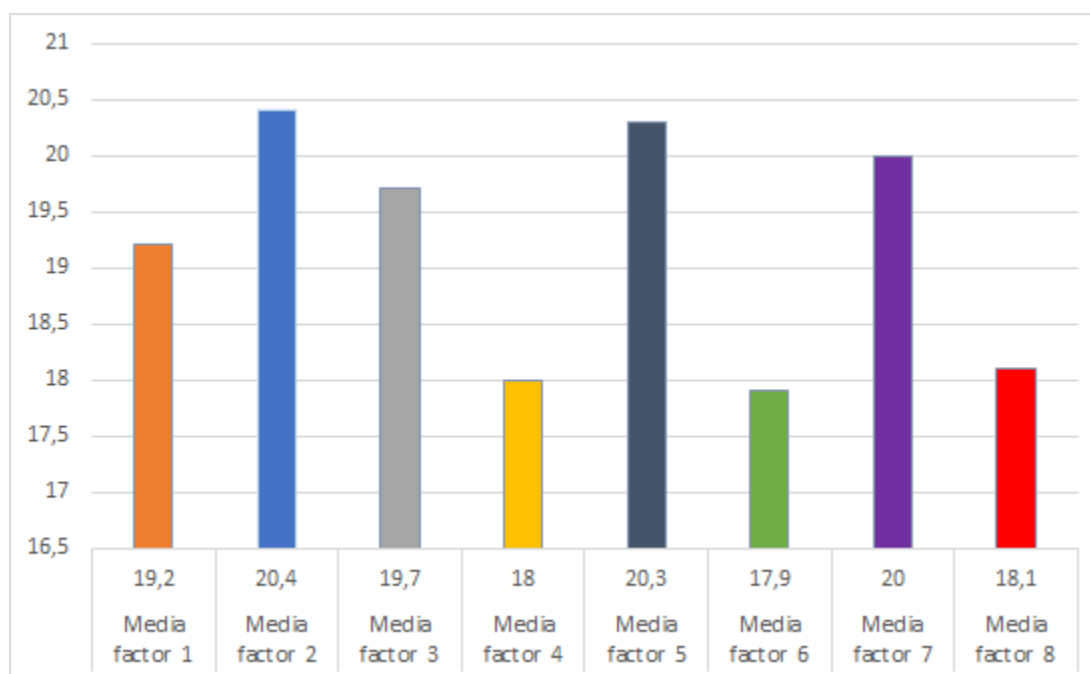
Resultados estadísticos S. E.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Factor 1. Formación Ofrecida por la Empresa	15	15	24	19.2	3.075
Factor 2. Calidad de la Relación con el Supervisor Inmediato	15	15	25	20.4	3.738
Factor 3. Expresión de Ideas y Sugerencias	15	15	25	19.7	3.222
Factor 4. Oportunidades de Ascenso y Promoción	15	12	24	18	3.464
Factor 5. Retos Profesionales	15	15	25	20.3	3.751

Factor 6. Planificación de Carrera Profesional	15	15	23	17.9	2.963
Factor 7. Ambiente Laboral Agradable	15	15	25	20	3.761
Factor 8. Flexibilidad	15	15	24	18.1	2.840
Total prueba	15	120	187	153.5	23.099

Figura 13

Resultados estadísticos S.E.



Los resultados (tabla 7 y figura 13) muestran que para el factor Formación Ofrecida por la Empresa, la media de los 15 participantes fue de 19.2, con un puntaje mínimo de 15 y un máximo de 24; en cuanto al factor Calidad de la Relación con el Supervisor Inmediato, la media fue de 20.4, el puntaje mínimo de 15 y el máximo de 25; en el factor Expresión de Ideas y Sugerencias, la media obtenida fue de 19.7, con un puntaje mínimo de 15 y un máximo de 25; para el cuarto factor denominado Oportunidades de Ascenso y Promoción, la media de los 15

participantes fue de 18, un puntaje mínimo de 12 y un máximo de 24; para el quinto factor que es Retos Profesionales, los resultados arrojaron que la media fue de 20.3, el puntaje mínimo fue de 15 y el máximo de 25; en cuanto al factor Planificación de Carrera Profesional, la media fue de 17.9, el puntaje mínimo de 15 y el máximo de 23; en el factor Ambiente Laboral Agradable, la media obtenida fue de 20, con un puntaje mínimo de 15 y un máximo de 25; para el octavo y último factor denominado Flexibilidad los resultados arrojaron que la media fue de 18.1, con un puntaje mínimo de 15 y un puntaje máximo de 24. En la prueba total, se encontró que los trabajadores tuvieron una media de 153.5, con un puntaje mínimo de 120 y un máximo de 187.

Teniendo en cuenta las medidas de tendencia central por cada factor para la estimación de salario emocional en el cuestionario, puede decirse que los trabajadores participantes manifiestan que, ocasionalmente, tienen un ambiente laboral agradable y una calidad en la relación con el supervisor inmediato, ocasionalmente se les permite expresar sus ideas y sugerencias, enfrentarse a nuevos retos profesionales y planificar su carrera profesional, también manifiestan obtener ocasionalmente, formación por parte de la empresa, y beneficios como oportunidades de ascenso y promoción y flexibilidad.

Índices de satisfacción laboral

Se muestran los datos individuales obtenidos por cada trabajador en cada uno de los factores (figuras 14 y 15) y los datos totales de la prueba (figura 16).

Figuras 14 y 15

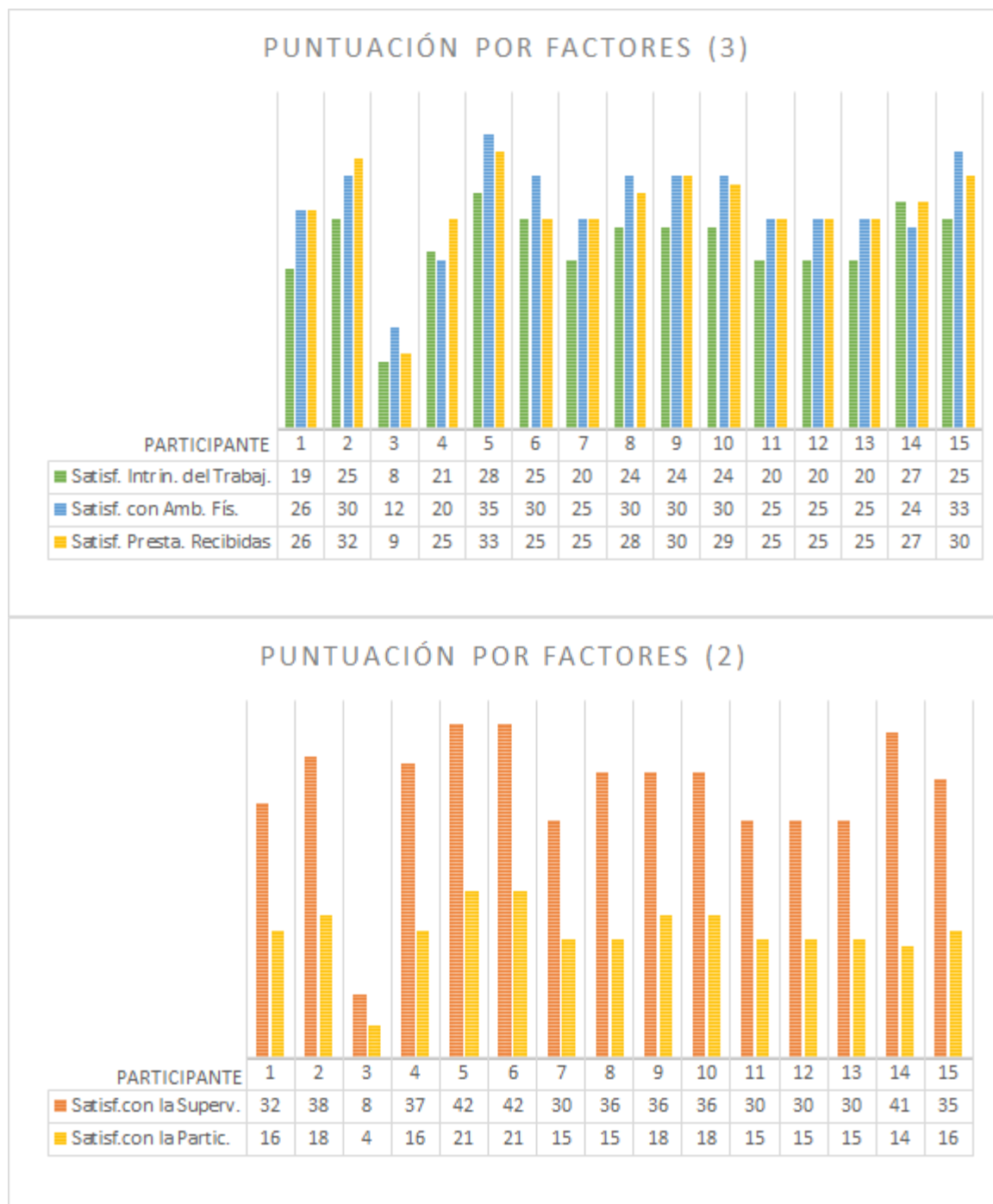
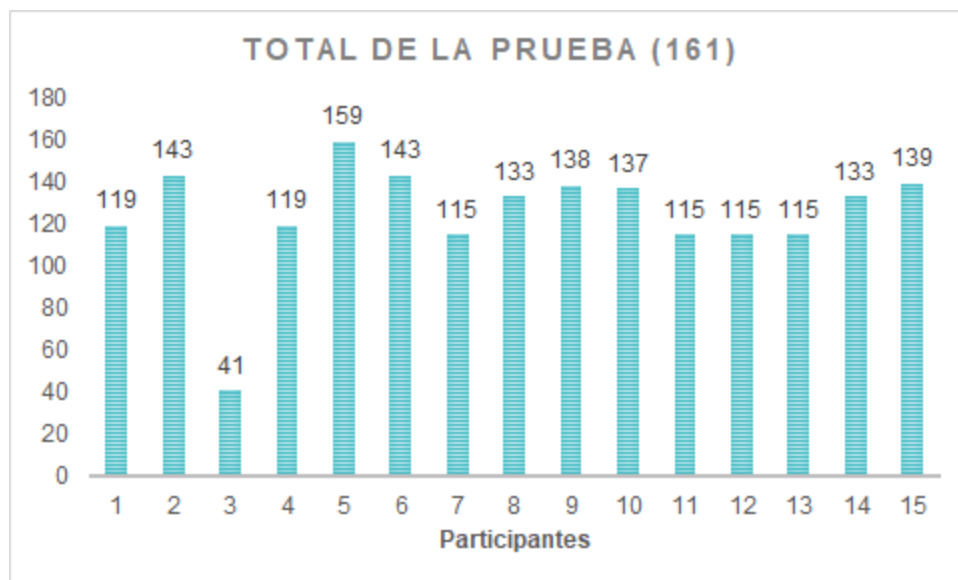
Puntuación S.L por factores

Figura 16

Total de la prueba S. L



En la tabla 8 y figura 17 se muestra los resultados estadísticos agrupados.

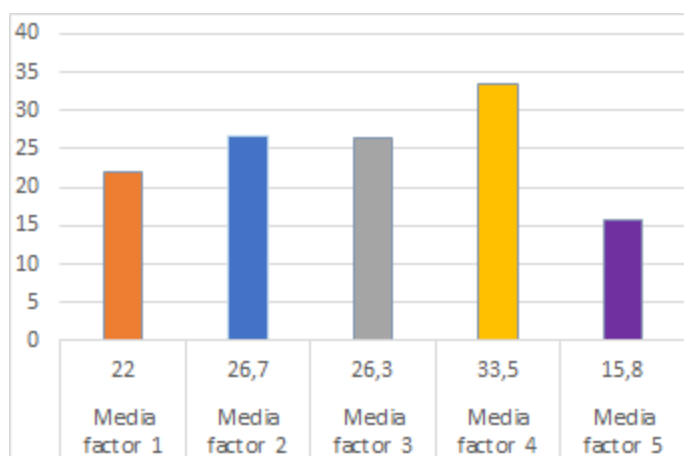
Tabla 8

Resultados estadísticos S. L.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Factor 1. Satisfacción Intrínseca del Trabajo	15	8	28	22	4.796
Factor 2. Satisfacción con el Ambiente Físico	15	12	35	26.7	5.627
Factor 3. Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	15	9	33	26.3	5.509
Factor 4. Satisfacción con la Supervisión	15	8	42	33.5	8.262
Factor 5. Satisfacción con la Participación	15	4	21	15.8	3.913
Total prueba	15	41	159	124.3	26.674

Figura 17

Resultados estadísticos S.L.



Los resultados (tabla 8 y figura 17) muestran que para el factor Satisfacción Intrínseca del Trabajo, la media de los 15 participantes fue de 22, con un puntaje mínimo de 8 y un máximo de 28; en cuanto al factor Satisfacción con el Ambiente Físico, la media fue de 26.7, el puntaje mínimo de 12 y el máximo de 35; en el factor Satisfacción con las Prestaciones Recibidas, la media obtenida fue de 26.3, con un puntaje mínimo de 9 y un máximo de 33; para el cuarto factor denominado Satisfacción con la Supervisión, la media de los 15 participantes fue de 33.5, un puntaje mínimo de 8 y un máximo de 42; para el quinto y último factor que es Satisfacción con la Participación, los resultados arrojaron que la media fue de 15.8, el puntaje mínimo fue de 4 y el máximo de 21. En la prueba total, se encontró que los trabajadores tuvieron una media de 124.3, con un puntaje mínimo de 41 y un máximo de 159.

Teniendo en cuenta las medidas de tendencia central por cada factor para la estimación de satisfacción laboral en el cuestionario, puede decirse que los trabajadores participantes tienen una satisfacción media alta tanto intrínseca como con las prestaciones recibidas, el ambiente físico, la participación y la supervisión.

Correlación entre salario emocional y satisfacción laboral

En las tablas 9 y 10 se observan los resultados de la correlación entre el cuestionario de salario emocional y el cuestionario de satisfacción laboral.

Los resultados muestran que existe una relación positiva media entre la variable de salario emocional y la variable de satisfacción laboral, es decir, a mayores beneficios no monetarios otorgados por la empresa, mayor va a ser la satisfacción laboral de sus trabajadores. Además, el nivel de significancia es menor a 0.05 lo que implica que se puede tener un 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse.

Si lo detallamos a partir de los factores, se puede observar que todos dan una correlación positiva, es decir, a mayor determinado factor de salario emocional, mayor determinado factor de satisfacción laboral.

Destacamos que existe una correlación positiva media entre el factor de formación ofrecida y el factor de satisfacción intrínseca del trabajo, teniendo un 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse. Esta misma correlación positiva media y nivel de significancia se mantiene entre el factor calidad de la relación con el supervisor y el factor satisfacción con la supervisión; entre el factor expresión de ideas y sugerencias y el factor satisfacción intrínseca del trabajo; el factor expresión de ideas y sugerencias y el factor satisfacción con la supervisión; el factor ambiente laboral y el factor satisfacción intrínseca del trabajo; y el factor ambiente laboral y el factor con la supervisión.

También se puede destacar que existe una correlación positiva media entre el factor formación ofrecida y el factor satisfacción con la supervisión, pero este caso tiene un 99% de seguridad para generalizar sin equivocarse.

Otros aspectos para destacar son que:

Entre el factor planificación de carrera profesional y el factor satisfacción con la supervisión se refleja una correlación positiva media, sin embargo, no se evidencia significancia.

No existen 5 correlaciones, y se concentran principalmente en el factor planificación de carrera profesional.

Se encuentran 17 correlaciones positivas débiles que se distribuyen entre todos los factores de salario emocional y satisfacción laboral; y 10 correlaciones positivas muy débiles que se distribuyen la mayoría de los factores de salario emocional y satisfacción laboral, excepto en el factor formación ofrecida.

Tabla 9

Correlación entre el total de la prueba de salario emocional y el total de la prueba de satisfacción laboral

	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Total prueba S. E. - Total prueba S. L.	0.575*	0.025

Tabla 10

Correlación entre los factores de salario emocional y los factores de satisfacción laboral

	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Factor formación ofrecida - satisf. intrínseca del trabajo	0.628*	0.012
Factor formación ofrecida - satisf. con el ambiente físico	0.316	0.250
Factor formación ofrecida - satisf. con	0.441	0.100

las prestaciones recibidas		
Factor formación ofrecida - satisf. con la supervisión	0.686**	0.005
Factor formación ofrecida - satisfacción con la participación	0.469	0.078
Factor calid. relac. con superv. inme. - satisf. intrínseca del trabajo	0.443	0.098
Factor calid. relac. con superv. inme. - satisf. con ambiente físico	0.007	0.979
Factor calid. relac. con superv. inme. - satisf. prestac. recibidas	0.129	0.648
Factor calid. relac. con superv. inme. - satisf. con la supervisión	0.590*	0.021
Factor calid. relac. con superv. inme. - satisfac. con la particip.	0.229	0.411
Factor expresión ideas y suger. - satisfacción intrínseca del trabajo	0.562*	0.029
Factor expresión ideas y suger. - satisf. con el ambiente físico	0.229	0.412
Factor expresión ideas y suger. - satisf. con prestaciones recibidas	0.214	0.445
Factor expresión ideas y suger. - satisfacción con la supervisión	0.603*	0.017
Factor expresión ideas y suger. - satisfacción con la participación	0.319	0.246
Factor oportu. ascen. y promo. - satisfacción intrínseca del trabajo	0.132	0.638
Factor oportu. ascen. y promo. - satisf. con el ambiente físico	0.465	0.081
Factor oportu. ascen. y promo. - satisf. con prestaciones recibidas	0.258	0.353

Factor oportu. ascen. y promo. - satisfacción con la supervisión	0.167	0.552
Factor oportu. ascen. y promo. - satisfacción con la participación	0.400	0.140
Factor retos profesionales - satisf. intrínseca del trabajo	0.388	0.153
Factor retos profesionales - satisf. con el ambiente físico	0.082	0.772
Factor retos profesionales - satisf. con las prestaciones recibidas	0.250	0.370
Factor retos profesionales - satisf. con la supervisión	0.423	0.117
Factor retos profesionales - satisfacción con la participación	0.114	0.685
Factor planific. carrera profes. - satisf. intrínseca del trabajo	0.081	0.773
Factor planific. carrera profes. - satisf. con el ambiente físico	0.185	0.508
Factor planific. carrera profes. - satisf. con prestaciones recibidas	0.098	0.728
Factor planific. carrera profes. - satisfacción con la supervisión	0.340	0.214
Factor planific. carrera profes. - satisfacción con la participación	0.507	0.054
Factor ambiente laboral agrad. - satisfacción intrínseca del trabajo	0.550*	0.034
Factor ambiente laboral agrad. - satisfacción con ambiente físico	0.169	0.546
Factor ambiente laboral agrad. - satisf. con prestaciones recibidas	0.325	0.238
Factor ambiente laboral agrad. -	0.570*	0.027

satisfacción con la supervisión		
Factor ambiente laboral agrad. - satisfacción con la participación	0.300	0.277
Factor flexibilidad - satisfacción intrínseca del trabajo	0.297	0.283
Factor flexibilidad - satisfacción con el ambiente físico	0.155	0.582
Factor flexibilidad - satisfacción con las prestaciones recibidas	0.090	0.750
Factor flexibilidad - satisfacción con la supervisión	0.462	0.083
Factor flexibilidad - satisfacción con la participación	0.310	0.261

Discusión

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la organización manufacturera Juguetes Caninos S.A, en Soacha, Cundinamarca.

La información recopilada a través de los instrumentos permite afirmar que, de manera general, la empresa en estudio ocasionalmente brinda beneficios no monetarios como horarios flexibles, posibilidades de crecimiento laboral, entre otros, a sus empleados, dados los resultados de los 15 participantes, y estos, a su vez, presentan niveles medio alto en lo que a satisfacción laboral respecta.

Al evidenciar la presencia de los distintos factores que abarcan la variable salario emocional como Formación ofrecida por la empresa, Flexibilidad, entre otros, podemos reafirmar la conceptualización general de que ofrecer este tipo de salario permite que las personas se sientan en concordancia con las empresas.

Paredes (2006) afirma que el salario emocional hace a la empresa más atractiva en el mercado laboral. Por tanto, podríamos establecer que esta empresa, dando a conocer los beneficios que otorga, podrá contar con una alta demanda de aspirantes para los determinados cargos que allí se ejecutan.

Además, es importante considerar lo afirmado por Kozlowski et al. (1991), respecto a que la importancia de la motivación en las empresas permite a los empleados desarrollarse en el trabajo y, como consecuencia de ello, se esperaría mayor satisfacción e identificación con la organización. Ejecutar planes o estrategias dirigidas a los empleados, se convierte en un valor agregado para la fidelización.

A partir de esto, podemos destacar la información sobre antigüedad en la empresa (figura 6), observando que más de la mitad de los empleados que participaron en la investigación lleva entre 2 a 5 años o más de antigüedad en la empresa.

Cabe resaltar que no se evidencian diferencias importantes al segmentar por edades, y aunque la mayoría de los participantes fueron mujeres (figura 1), no es posible afirmar que sea un factor influyente para los resultados debido a que no hay estudios suficientes en cuanto a salario emocional desde la perspectiva de género.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por los mismos participantes en el cuestionario de satisfacción laboral, para los empleados hay buenos niveles de satisfacción en la organización Juguetes Caninos.

Esto permite respaldar una de las definiciones dadas por Locke (1976) que expresa que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Por tanto, dicha percepción estaría construida por el hecho de que hay un ambiente físico adecuado en la organización, la supervisión que se realiza es la indicada, la prestación que reciben los trabajadores es proporcional a las funciones que realizan y se permite la participación.

Lo anterior también nos permite afirmar la conceptualización de la satisfacción laboral como una respuesta afectiva, conservando una satisfacción intrínseca idónea en los empleados que laboran en la organización en estudio.

Hannoun (2011) indica un nivel de satisfacción por facetas o aspectos específicos del trabajo. Los factores que se evaluaron aquí permiten afirmar esta indicación, en tanto que detallan los aspectos principales para brindar un análisis oportuno y objetivo.

El estudio sobre la satisfacción laboral desde la perspectiva de género de Sánchez, Fuentes y Artacho, concluye que “existen diferencias notables por lo que respecta a la influencia de determinadas variables según el sexo de los encuestados” (p. 3454), al contrastar esta información con los datos que aquí se evidencian, se puede afirmar que, la mayoría de participantes al ser mujeres, tienden a estar más satisfechas que los hombres respecto a sus puestos de trabajo, lo que nos da una indicación de los niveles de satisfacción que se reflejaron.

Aquí es importante anotar que el estudio de Sánchez et al. (2007), difiere del estudio de Ramírez y Benítez (2012), dado que estos dos autores no encontraron diferencias significativas en una serie de aspectos característicos de la población, incluida el género. Se hace importante destacar estas diferencias en la información que encuentran los autores, referente a las características sociodemográficas de la población, entendiendo que no es posible afirmar o refutar sus resultados.

Otro aspecto para resaltar es que 12 de los 15 empleados participantes evidencian que tienen a su cargo entre 1 a 4 personas, es decir, esas personas dependen del salario que ganan (figura 7), sin embargo, contrastando este número de empleados con los puntajes para el factor Satisfacción con las prestaciones recibidas, se observa que del 100% de puntuación máxima, se obtuvo el 80.2%, indicando que mantienen una satisfacción media alta con el salario que reciben.

Esto nos permite afirmar que, aunque no hay una satisfacción completamente alta con este factor, los empleados se sienten bien retribuidos económicamente y sienten que sus gastos

están cubiertos. Se destaca que la gran mayoría de los empleados que participaron en esta investigación (figura 9) gana entre \$908.526 y \$1'817.052 pesos, lo que equivale a 1 o 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En cuanto a la asociación entre el salario emocional y la satisfacción laboral, a nivel general se encontró que, si existe una correlación positiva media entre ambas variables, esto significa que, a mayores beneficios no monetarios como formación ofrecida, ambiente laboral agradable y expresión de ideas y sugerencias, otorgados por la empresa Juguetes Caninos, mayor va a ser el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

Cabe destacar que para este resultado se mantiene un 95% de seguridad, lo que quiere decir, que se puede generalizar teniendo únicamente un 5% de probabilidad de equivocarse. Esto dado a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.025, calificándose como moderado y considerado como significativo (Greene y D'Oliveira, 1999).

De esta forma, se puede expresar que se logró el objetivo general, pues sí se determinó que hay relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Juguetes Caninos.

Es importante informar que se presentó una limitación para la investigación, en la cual no se tuvo toda la colaboración que se había planteado desde un principio por parte de la empresa, esto haciendo referencia a la respuesta de los cuestionarios, considerando que en algunos casos no fueron respondidos de manera auténtica. Este tipo de limitantes hace parte de las dificultades que se presentan actualmente para hacer investigación.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los objetivos específicos planteados en esta investigación, se pueden formular las siguientes conclusiones:

Los resultados dados para la variable de salario emocional dieron como conclusión que todos los factores que derivan de esta variable: Formación ofrecida por la empresa, Calidad de la relación con el supervisor inmediato, Expresión de ideas y sugerencias, Oportunidades de ascenso y promoción, Retos profesionales, Planificación de carrera profesional, Ambiente laboral agradable y Flexibilidad, se ubicaron en el rango “ocasionalmente”.

Lo anterior refleja que, en la empresa de manufactura Juguetes Caninos S.A, hay presencia de beneficios no monetarios como horarios flexibles, formación, posibilidades de crecimiento, ser parte de las decisiones de la empresa, dado la perspectiva de los empleados participantes y la valoración que dieron en el instrumento de medición, principalmente se observa un alto puntaje en factores como calidad de la relación con el supervisor inmediato y retos profesionales.

Sin embargo, puede que la empresa no sea tan constante con este tipo de beneficios o no los dé a conocer tan frecuentemente, lo que impediría a sus empleados detectarlos y aprovecharlos al máximo para su desarrollo laboral.

El salario emocional debe considerar los aspectos no profesionales de los individuos, como familia, salud, aficiones, ofreciendo equilibrio entre las distintas facetas de sus vidas (Saíz, 2001, citado en Rocco, 2009).

Por tanto, el contar con este tipo de salario se vuelve fundamental para lograr los objetivos que ha planteado la empresa puesto que sus empleados se sienten motivados y desarrollan sus funciones en pro de esos objetivos.

Es importante destacar que hay que generar una conciencia de importancia de este salario emocional dentro de la empresa en estudio, ya que puede llegar a tener un efecto positivo bastante alto, y generar una marca o valor agregado (desde ambas partes).

En cuanto a la satisfacción laboral, se logró establecer que hay un nivel medio alto del mismo en todos los factores que se evaluaron: Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción con la supervisión y Satisfacción con la participación.

Dado ello, se puede afirmar que, según las valoraciones de los empleados, hay una adecuada satisfacción laboral general. Los empleados se encuentran satisfechos principalmente con su supervisión, relacionando este factor directamente con el factor de calidad de la relación con el supervisor inmediato. El puntaje más bajo fue satisfacción con la participación, esto puede ser fruto de que son menos preguntas que evalúan este factor, sin embargo, se mantiene en el rango de satisfacción media alta.

Aunque no hay una satisfacción completamente alta, se logró establecer que los conocimientos o experiencias que los empleados adquieren en la empresa Juguetes Caninos S.A, infieren de manera positiva en sus emociones, y así mismo, en el desarrollo de sus labores; esto desde la visión de los distintos autores que comparten la definición de satisfacción laboral como un estado emocional o como un sentimiento.

Si lo analizamos desde la corriente conductista de las definiciones de esta misma variable, podemos afirmar que los comportamientos o actitudes frente a su trabajo y las facetas específicas del mismo (Bravo et al. 1996, como se citó en Chiang y Ojeda, 2013), son favorables.

Para finalizar, en los resultados de esta investigación podemos concluir que las retribuciones de carácter no económicos que brinda la empresa Juguetes Caninos S.A, si generan un grado de satisfacción laboral en sus empleados.

Recomendaciones

Para la empresa, se sugiere una mayor comunicación de los beneficios que otorgan, para que sean mejor aprovechados por los trabajadores, y así mismo, se sientan mucho más motivados hacia las funciones que desarrollan en determinado cargo.

Esto lo pueden realizar de una manera más efectiva, si previamente cuentan con un documento en el que se detallen las estrategias para la implementación de este salario emocional. Igualmente, pueden incluirlas dentro de su visión y objetivo organizacional.

Así mismo, sería conveniente que esta relación sea estudiada desde otros sectores económicos, como servicios, comercio, construcción, entre otros, para ampliar el estudio y corroborar o comparar los resultados con otras investigaciones.

También se sugiere que, desde la disciplina, se enfoquen mucho más las variables aquí presentadas en relación con otros aspectos importantes desde las organizaciones, como lo son la productividad, la motivación, el rendimiento, el compromiso, entre otras, a fin de enriquecer las bases teóricas y estadísticas de ambas variables (principalmente la de salario emocional).

Igualmente, invitar a las empresas a que conozcan estos beneficios no monetarios, para resaltar su importancia e implementación a través de sus políticas y estrategias.

Referencias

Abad, R. (14 de marzo de 2011). Cómo evitar la fuga de los mejores empleados.

Recursoshumanosblog. [https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/03/14/como-
evitar-la-fuga-de-los-mejores-empleados-2/](https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/03/14/como-evitar-la-fuga-de-los-mejores-empleados-2/)

Álvarez, A. (2005). Los Recursos Humanos en el Modelo EFQM de Excelencia. Anuario

Jurídico y Económico Escorialense, XXXVIII(2005), 469-500.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1143058.pdf>

Benito Osorio, D. (2010). La conciliación de la vida familiar y laboral: un reto acuciante en la gestión empresarial. *Estudios Gerenciales*, 26(115), 65-78.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n115/v26n115a04.pdf>

Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una

Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and*

International Business, 3(1), 75-103. <https://core.ac.uk/download/pdf/232874929.pdf>

Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-

10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Cázares Sánchez, C. (2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial

Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-

Identificación, análisis y prevención. *Revista Cambios y Permanencias*, 11(1), 602-624.

[file:///C:/Users/david/Downloads/11075-Texto%20del%20art%C3%ADculo-75857-1-10-
20200630.pdf](file:///C:/Users/david/Downloads/11075-Texto%20del%20art%C3%ADculo-75857-1-10-20200630.pdf)

Celis Morales, C. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral* [Archivo PDF].

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf

Centro Nacional de Consultoría y Corporación Colombia Digital. (2018). *Cuarto Estudio de Penetración del Teletrabajo en Empresas Colombianas* [Diapositivas PowerPoint].

https://teletrabajo.gov.co/622/articles-75985_archivo_pdf_estudio_teletrabajo.pdf

CEUPE (s.f.). ¿En qué consiste la formación en la empresa? *CEUPE magazine*.

<https://www.ceupe.com/blog/en-que-consiste-la-formacion-en-la-empresa.html>

Chiang Vega, M. y Ojeda Hidalgo, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/download/136/136>

Correro, R. (19 de octubre de 2005). La mejora económica abre paso al salario emocional en la empresa. *El País*.

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2005/10/19/sentidos/1129688836_850215.html

Dawis, R. y Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.

Del Pino Peña, R. (2006). *Planeación de carrera: Estrategia para la capacitación del Talento Humano*, [en línea]. http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y9-06/reportes/a_planeacion.asp

Dessler, G y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Enfoque latinoamericano. México. Pearson Educación.

Dumazedier, J. (1971). *Ocio y sociedad de clases*. Barcelona: Fontanella.

Erazo Martín, N. (2006). *Motivación en el trabajo para mayor productividad* [Archivo PDF].

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4451/131083.pdf;sequence=1>

Espinoza Parra, S.; Molero, F. y Fuster Ruizdeapodaca, M. (2015). Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en carabineros de Chile: los efectos mediadores de la identificación con el grupo y el work engagement. *Revista de Psicología Social*, 30(3), 439-467.
<file:///C:/Users/david/Downloads/2015RSPcarabineros.pdf>

Espinoza Saldívar, A. y Toscano Moctezuma, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, 72-89.

<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768/3108>

Fedesarrollo y ACRIP (2017). *Informe Mensual del Mercado Laboral*.

<https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/7.IML-Julio-2017-Web.pdf>

Fernández Losa, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 65-90.

<http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>

García Villamizar, G. (2007). Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo. *Porik An*, 151-177.

- http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- f
- Gay Puyal, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (33), 44-47. <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf>
- Gómez, C. (2011). El salario emocional. *Borrador de administración*, 1-32.
- <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf?sequence=6>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 271-276.
- <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Greene, J. & D'Oliveira, M. (1999). *Pruebas estadísticas para psicología y ciencias sociales: una guía para el estudiante*. 2ª ed. Philadelphia: Open University Press.
- Griffin, R. & Bateman, T. (1986). *Job satisfaction and organizational commitment*. C.L. Cooper, I. Robertson (Eds.), *International Review Industrial and Organization Psychology*, John Wiley & Sons., Nueva York.
- Guevara Távara, P. (2018). *La relación salario emocional y la efectividad en el área administrativa del Hospital II de Apoyo de la Provincia de Sullana – 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].
- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46352>
- Gutiérrez Broncano, S.; Montoya Monsalve, J. y Rubio Andrés, M. (2011). La organización flexible y su influencia en la implantación de prácticas de alto rendimiento un estudio

empírico. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 21, 67-95.

file:///C:/Users/david/Downloads/CuadernosEstudiosEmpresariales2011.pdf

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cuyo].

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández Castillo, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del instituto técnico de capacitación y productividad -INTECAP-, sede en el departamento de Huehuetenango* [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar].

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed.

México: McGraw Hill.

Jaramillo, I.; García-Suaza, A.; Ortiz, S.; Sarango, A. y Russy, J. (2021). *El trabajo a distancia en el contexto del Covid-19 en Colombia*. Observatorio Laboral - LaboUR.

<https://www.labourosario.com/post/el-trabajo-a-distancia-en-el-contexto-del-covid-19-en-colombia>

Kozlowski, S.; Chao, G.; Smith, E.; Heglund, J. & Walz, P. (1991). *Organizational downsizing: Strategies, interventions and research implications and recommendations for action*

[Archivo PDF]. <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a237243.pdf>

Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el

Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. 6 de septiembre de 2006. D.O.

No. 46383

Ley 1857 de 2017. Por medio de la cual se Modifica la Ley 1361 de 2009 para adicionar y complementar las medidas de protección de la familia y se dictan otras disposiciones. 26 de julio de 2017. D.O. No. 50306

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industry and organizational psychology*. Chicago: Ed. Rand McNally College.

Marben Abogados (s.f.). Ascensos y promoción profesional. *Noticias legales*.
<https://www.marbenabogados.com/noticias-legales/>

Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Munné, F. (1988). *Psicosociología del tiempo libre. Un enfoque crítico*. México: Trillas.

Neme Cardini, M. (2015). *Teletrabajo: alternativa de beneficio para las MIPYMES y sus empleados* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Córdoba].
<https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/2702>

Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario. (2018). *Patrones de satisfacción con el empleo urbano en Colombia*. Bogotá, Colombia: Editorial LaboUR.
https://docs.wixstatic.com/ugd/c80f3a_76fa3a509ae1484b8c340abe58f772d6.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2016). *La planificación empresarial*. Ginebra, Suiza: OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553924.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019). *Balance vida-trabajo*.

París, Francia: Editorial OECD. <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/topics/work-life-balance-es/>

Ortiz Serrano, P. y Cruz García, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, (13).

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&tlng=es.

Patterson, M.; Warr, P. & West, M. (2004). Organizational climate and company productivity: the role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 193-216.

Pérez Tenazoa, N. y Rivera Cardozo, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana].

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3810>

Plurum Experiencia Total (2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. Bogotá, Colombia: Plurum. <http://www.plurum.co/ocho-10-personas-colombia-estan-insatisfechas-empleo-la-republica/>

Pujol Cols, L. (2016). Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. REDU. *Revista de Docencia Universitaria*, 14(2), 261-292.

[file:///C:/Users/david/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/david/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralEnDocentesUniversitariosMedicio-5765940.pdf)

[SatisfaccionLaboralEnDocentesUniversitariosMedicio-5765940.pdf](file:///C:/Users/david/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralEnDocentesUniversitariosMedicio-5765940.pdf)

- Ramírez Roja, A. y Benítez Guadarrama, J. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22(8), 33-42.
<https://www.redalyc.org/pdf/416/41625070002.pdf>
- Redondo, A. y Arraigada, M. (2013). Exploración del salario emocional en el personal de establecimientos hoteleros de la ciudad de Mar del Plata. *Acta Académica*, 43-47.
<https://www.aacademica.org/000-054/387.pdf>
- Restrepo, L. y González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 183-192. <https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>
- Rocco Cañón, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica* [Tesis de Pregrado, Universidad de Chile].
http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf
- Rodríguez Ortega de Peña, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-141.pdf>
- Saari, L. y Judge, T. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
<https://www.utm.edu/staff/mikem/documents/jobsatisfaction.pdf>
- Salancik, G. & Pfeffer, J. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. United States of America: Harper & Row, Publishers.
- Salazar Ortiz, B. (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala* [Tesis de

Pregrado, Universidad Rafael Landívar].

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>

Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología*, 10(19), 67-83.

<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/6077/1/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf>

Sánchez Cañizares, S.; Fuentes García, F. y Artacho Ruíz, C. (2007). La satisfacción laboral desde la perspectiva de género: un análisis empírico mediante modelos logit y probit. *Conocimiento, Innovación y Emprendedores. Camino al Futuro*, 3445-3457.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234316.pdf>

Sánchez-Sellero, M.; Sánchez-Sellero, P.; Cruz-González, M. y Sánchez-Sellero, F. (2014).

Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE - Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537-547.

<https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>

Saravia Elías, L. (2018). *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2217/TRAB.SUF.RPOF._Licia%20Rosa%20Saravia%20El%C3%ADas.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Segurado Torres, A. y Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
<http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Solf Zárate, A. (2006). Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad Orientación a la Meta y Tesón. *Persona*, 9, 111-126.
[http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Persona9Motivacion/\\$file/05-persona9-Solf-70.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Persona9Motivacion/$file/05-persona9-Solf-70.pdf)
- Soria, R y Pérez, M. (s.f.). *Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional: el caso comparativo de tres organizaciones no gubernamentales en Jalisco*. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/62.pdf>
- Stahl, T. (1998). La formación continua en la empresa: tendencias en las empresas europeas. *Revista europea de formación profesional*, 15, 31-34.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/131239.pdf>
- Suárez Acevedo, D. (2016). *El salario emocional y el mejoramiento de la productividad* [Tesis de Especialización, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/15165/1/>
- Universidad Antonio Nariño - UAN. (2019). *Grupos y líneas de Investigación Facultad de Psicología* [Diapositivas PowerPoint].
<https://dochub.com/lperez18/2GQ1NXoKy4lZqYbRDkW6bx/1-grupos-y-lineas-de-investigaci%C3%B3n-facultad-de-psicolog%C3%ADa-2020-2-pptx?pg=4>

Universidad Antonio Nariño - UAN. (2020). *Reglamento Trabajo de Grado Facultad de Psicología* [Archivo PDF].

file:///C:/Users/david/Downloads/Reglamento%20Trabajo%20de%20Grado_V2020_II-10%20(1).pdf

Uríen Angulo, B. y Osca Segovia, A. (2001). Cambios en las tareas y su repercusión en la satisfacción laboral: un estudio en empresas de automoción. *Revista de Psicología Social*, 16(3), 315-329.

file:///C:/Users/david/Downloads/ChangesintaskandtheireffectinjobsatisfactionAstudyinautomotivecompanies.pdf

Yáñez Gallardo, R.; Arenas Carmona, M. y Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *LIBERABIT*, 16(2), 193-202.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Zapata, M. (16 de septiembre de 2020). *Teletrabajo ha tenido un repunte del 80% por la pandemia en Colombia*. Telemedellín. <https://telemedellin.tv/teletrabajo-ha-tenido-repunte-de-80-por-la-pandemia-en-colombia/408955/>

Zepeda, F. (1999). *Psicología Organizacional*. México: Addison Wesley Longman.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989)

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 **J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

Tal vez algún aspecto de la lista que se le propone *no tiene* relación alguna con su cargo. En ese caso escoja la alternativa, "4 Indiferente".

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkela con una X.

PUNTAJES

N°	ASPECTO	1	2	3	4	5	6	7
1.	Las satisfacciones que le produce el trabajo por sí mismo.							
2.	Las oportunidades que le ofrece la empresa de realizar las cosas en que usted destaca.							
3.	Las oportunidades que le ofrece la empresa de hacer las cosas que le gustan.							
4.	El salario que usted recibe.							
5.	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							

7.	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.								
8.	La iluminación de su lugar de trabajo.								
9.	La ventilación de su lugar de trabajo.								
10.	La temperatura de su lugar de trabajo.								
11.	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.								
12.	Las oportunidades de promoción que tiene.								
13.	Las relaciones personales con sus superiores.								
14.	La supervisión que ejercen sobre usted.								
15.	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.								
16.	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.								
17.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.								
18.	El apoyo que recibe de sus superiores.								
19.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.								
20.	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.								
21.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.								
22.	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.								
23.	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.								

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 2. Cuestionario para la medición de salario emocional (elaboración propia)

CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE SALARIO EMOCIONAL

Elaboración propia (2020)

Instrucciones: A continuación, encontrará 40 ítems de evaluación de factores asociados al salario emocional, como por ejemplo formación ofrecida por la empresa, ambiente laboral agradable, flexibilidad, entre otras. En una escala del 1 al 5, donde 1 es Nunca y 5 es Siempre; valore cada una de las preguntas que se le presentan marcando con una X sobre el cuadro que corresponde a cada escala. No debe quedar ninguna respuesta en blanco. Para el efecto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Nunca	1	Casi nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5
--------------	----------	-------------------	----------	----------------	----------	---------------------	----------	----------------	----------

PUNTAJES

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1.	Considera que la empresa ofrece las capacitaciones suficientes (en número y calidad) para un buen desempeño de su puesto de trabajo					
2.	Los consejos u observaciones de su jefe inmediato le permiten mejorar sus habilidades					
3.	Considera que es necesario fortalecer el conocimiento y dominio de las actividades del puesto					
4.	Puede identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo					
5.	Cree que la empresa destina los recursos necesarios para la formación de sus empleados					
6.	Su jefe inmediato escucha tanto sus opiniones como las de sus compañeros					
7.	Considera que lo que su supervisor piensa, dice y hace llevan una misma línea, es decir, es coherente					
8.	Cree que su supervisor promueve un ambiente de trabajo donde el error y/o fracaso no se recibe con críticas o señalamientos, sino con retroalimentación para no fallar de nuevo					
9.	Cuando su jefe inmediato imparte órdenes, lo hace de manera clara y respetuosa					
10.	Considera que su supervisor inmediato más que su jefe es un guía					

11.	La empresa toma en cuenta las distintas opiniones y perspectivas con las que cuentan sus empleados					
12.	Se siente en confianza para plantear a sus superiores sugerencias para mejorar procesos o procedimientos del trabajo					
13.	Tiene libertad y confianza al discutir, con el superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo					
14.	Considera que la empresa acepta de buena manera las críticas constructivas que se le hacen, con el fin de mejorar en esos aspectos					
15.	Cuando un tema tiene que ver con su puesto de trabajo, se le es informado con anticipación para poder dar su punto de vista					
16.	En el trabajo, le resulta fácil aplicar la formación que ha recibido					
17.	Hay oportunidades disponibles para usted y sus compañeros para desarrollar nuevas habilidades					
18.	Tiene oportunidad de desarrollo profesional dentro de la empresa					
19.	Conoce el proceso que debe seguir para aspirar a un nuevo puesto					
20.	Considera que las competencias que requiere cada puesto son claras y conocidas por los aspirantes a promoción					
21.	Considera que es capaz de salirse de su zona de confort para enfrentar un nuevo reto dentro de la organización					
22.	Cree que es capaz de adaptarse a las nuevas exigencias tecnológicas con el fin de ampliar su perfil a un alto componente digital					
23.	Es capaz de anticiparse a las nuevas necesidades del mercado laboral					
24.	Está preparado para los posibles cambios de la jornada laboral					
25.	Se mantiene actualizado de los cambios que se dan en la empresa para fijarse nuevos objetivos de adaptación					
26.	Considera que la empresa evalúa las necesidades y expectativas de sus empleados					
27.	Conoce cuáles son los puestos clave en la organización y los perfiles que se deben cumplir					
28.	La empresa comunica con anticipación cuando se va a llevar a cabo un reclutamiento interno para poder prepararse y aspirar al puesto					
29.	Considera que hay grandes oportunidades de crecimiento dentro de la organización					
30.	Cree que la información o pautas que le brindan en la organización son beneficiosas para su desarrollo personal y profesional					

31.	Considera que la organización es un lugar agradable para trabajar					
32.	Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa					
33.	Se siente acogido por sus compañeros de área y cree que hay buena comunicación entre ustedes					
34.	Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones					
35.	Con relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que son adecuadas					
36.	Su empresa le permite elegir horarios convenientes para llevar a cabo distintas tareas					
37.	Considera que la empresa le permite cumplir con sus obligaciones familiares durante el horario laboral (de manera excepcional)					
38.	La empresa le permite realizar algunas tareas desde su hogar					
39.	Su organización le permite trabajar la misma cantidad de horas semanales en menos días					
40.	Considera que la empresa le permite acumular días de descanso compensatorio o reponer las horas de trabajo si un día no puede ir					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Usted ha sido invitado por la estudiante Tatiana Pérez, para participar en la aplicación de dos instrumentos que tienen como fin determinar la relación que existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral en la organización _____.

Para tal fin, se empleará un cuestionario con el nombre de *Cuestionario de satisfacción laboral S20/23*, y un cuestionario creado por la estudiante para evaluar el *salario emocional*. Estos instrumentos hacen parte del trabajo de grado denominado: **relación entre salario emocional y satisfacción laboral en una organización de manufactura**.

Por favor recuerde que su participación es voluntaria y puede decidir la no participación sin que ello implique ningún tipo de sanción, y así mismo, puede retirarse en cualquier momento.

Además, se aclara que toda la información concerniente en las herramientas anteriormente mencionadas es de carácter investigativo, donde prima el carácter confidencial. Por ende, no será divulgada sin su consentimiento, excepto si la orden de entrega proviene de una autoridad judicial competente.

A través de este documento yo _____ identificado con CC. _____ autorizo a Leidy Tatiana Pérez Alzate, estudiante de psicología de 10° semestre, a utilizar los resultados obtenidos en los instrumentos para la presente investigación. Acepto que he leído el consentimiento informado, he comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y la responsabilidad que de él se derivan.

Firma

Fecha: _____

D // M // A

Anexo 4. Ficha sociodemográfica

DATOS DESCRIPTIVOS (marque con una x)							
Sexo	Femenino		Masculino		No se identifica con ninguna		
Edad	Entre 18 y 25		Entre 26 y 35		Entre 36 y 45		46 o más
Estado civil	Soltero		Casado		Unión libre		
Estrato	1		2		3		4 o más
Nivel académico	Primaria		Secundaria		Técnico o tecnólogo		Profesional
Antigüedad en la empresa	Entre 1 y 5 meses		Entre 6 meses a 1 año		Entre 2 a 5 años		Más de 5 años
Cargo actual en la empresa							
Antigüedad en el cargo	Entre 1 y 5 meses		Entre 6 meses a 1 año		Entre 2 a 5 años		Más de 5 años
Número de personas que dependen de su salario							
Tipo de contrato	A término fijo		A término indefinido		Ocasional o transitorio		Otro, ¿cuál? _____
Salario	Menos de \$908.526		Entre \$908.526 y \$1'817.052		Entre \$2'725.278 y \$3'634.104		Más de \$3'634.104

Anexo 5. Ficha técnica del instrumento S20/23

No hay una adaptación propiamente para Colombia, sin embargo, y dada la similitud en el ámbito cultural, se deja la ficha técnica adaptada al país de Perú, adaptación ampliamente aceptada a nivel regional.

Ficha técnica de instrumento S20/23	
Nombre original	Cuestionario S20/23 (1989)
Autores originales	José Luis Meliá y José María Peiró
Procedencia	Universidad de Valencia - España
Adaptación peruana	José Luis Pereyra Quiñones
Administración	Individual o colectiva
Duración	Libre culminación, 10 minutos aproximadamente, aplicable en una sola sesión
Número de ítems	23
Sustento teórico	Teoría factorial de la satisfacción laboral. Modelo factorial empírico de 5 factores de J.L. Meliá y J. M. Peiró (Cuestionario S20/23).
Dirigido a	Jóvenes y adultos a partir de los 18 años que trabajan en una empresa
Significación	Evalúa la satisfacción laboral y sus cinco dimensiones
Finalidad	Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa en general y en cada área de trabajo, en sus aspectos negativos y positivos

Nota. Tomado de *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017* (p.42), por Saravia, 2018.

Anexo 6. Formato de validación de instrumento

Una vez creado el instrumento se procedió a enviar vía correo electrónico a 3 profesionales de la psicología, docentes de la universidad con una amplia formación y experiencia, ellos fueron Alejandro Barbosa González, Carlos Javier Portillo Guerra y Rosendo Rodríguez Fernández, quienes evaluaron la pertinencia de cada uno de los ítems en un indicador de 1 a 4, en la que 1=el ítem no es suficiente y 4=el ítem es suficiente.

Formato para validación de instrumento

Leidy Tatiana Pérez Alzate

Universidad Antonio Nariño

Título del Trabajo De Grado

Relación entre salario emocional y satisfacción laboral en una organización de manufactura

La investigación que se está llevando a cabo quiere evidenciar si ofrecer beneficios no monetarios en las organizaciones se relaciona con la satisfacción laboral de sus empleados. Para ello, es primordial elaborar un instrumento que permita evaluar el salario emocional.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación que existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral en una

organización de manufactura?

Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral en una organización de manufactura.

Objetivos Específicos:

Identificar las perspectivas de los trabajadores frente a los distintos factores que abarca el salario emocional.

Identificar las perspectivas de los trabajadores frente a los distintos factores que abarca la satisfacción laboral.

Determinar si los posibles beneficios otorgados por la empresa generan satisfacción laboral.

Evidenciar la presencia de retribuciones de carácter no económico que brinda la empresa a sus empleados.

Validación de Experto

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar la estructura del instrumento, con una escala tipo Likert, la cual tendrá como opciones de respuesta; siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca que hace parte del trabajo de tesis de grado “Relación entre salario emocional y satisfacción laboral en

una organización de manufactura” de la estudiante: Leidy Tatiana Pérez Alzate, estudiante de la facultad de Psicología. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para llevar a cabo la recolección de la información, realizar su respectivo análisis y cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos para la investigación.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: _____

Formación académica

Áreas de experiencia

Tiempo de experiencia _____

Objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral en una organización de manufactura.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la estructura del instrumento planteado por la estudiante para que pueda ser aplicado a la población que hace parte de la investigación.

Objetivo de la prueba: Recolectar información que permita evaluar el salario emocional como estrategia en la organización

De acuerdo con los siguientes **indicadores** califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la Medición de esta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la Dimensión completamente. 4. Los ítems son suficientes.
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio, 2. Bajo Nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio, 2. Bajo Nivel. 3. Moderado nivel. 4. Alto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN (CATEGORÍA)	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
<p>Formación ofrecida por la empresa Este factor busca evaluar si la empresa ofrece capacitaciones que permitan fomentar el desempeño personal y laboral del trabajador.</p>	1) Considera que la empresa ofrece las capacitaciones suficientes (en número y calidad) para un buen desempeño de su puesto de trabajo					
	2) Los consejos u observaciones de su jefe inmediato le permiten mejorar sus habilidades					
	3) Considera que es necesario fortalecer el conocimiento y dominio de las actividades del puesto					
	4) Puede identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo					
	5) Cree que la empresa destina los recursos necesarios para la formación de sus empleados					
<p>Calidad de la relación con el supervisor inmediato</p>	1) Su jefe inmediato escucha tanto sus opiniones como las de sus compañeros					
	2) Considera que lo que su supervisor piensa, dice y hace llevan una misma línea, es decir, es coherente					

busca evaluar el grado de relación laboral que existe entre el trabajador con el supervisor inmediato o jefe.	3) Cree que su supervisor promueve un ambiente de trabajo donde el error y/o fracaso no se recibe con críticas o señalamientos, sino con retroalimentación para no fallar de nuevo					
	4) Cuando su jefe inmediato imparte órdenes, lo hace de manera clara y respetuosa					
	5) Considera que su supervisor inmediato más que su jefe es un guía					
Expresión de ideas y sugerencias Este factor busca evaluar si en la organización se toma en cuenta las opiniones y/o sugerencias de sus trabajadores, respecto a la empresa como tal o un tema en específico.	1) La empresa toma en cuenta las distintas opiniones y perspectivas con las que cuentan sus empleados					
	2) Se siente en confianza para plantear a sus superiores sugerencias para mejorar procesos o procedimientos del trabajo					
	3) Tiene libertad y confianza al discutir, con el superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo					
	4) Considera que la empresa acepta de buena manera las críticas constructivas que se le hacen, con el fin de mejorar en esos aspectos					

	5) Cuando un tema tiene que ver con su puesto de trabajo, se le es informado con anticipación para poder dar su punto de vista					
Oportunidades de ascenso y promoción evalúa si la empresa ofrece la oportunidad a sus trabajadores de aspirar a un cargo superior en el que haya vacante, es decir, si la empresa lleva a cabo un proceso de reclutamiento interno	1) En el trabajo, le resulta fácil aplicar la formación que ha recibido					
	2) Hay oportunidades disponibles para usted y sus compañeros para desarrollar nuevas habilidades					
	3) Tiene oportunidad de desarrollo profesional dentro de la empresa					
	4) Conoce el proceso que debe seguir para aspirar a un nuevo puesto					
	5) Considera que las competencias que requiere cada puesto son claras y conocidas por los aspirantes a promoción					
Retos profesionales este factor permite medir cómo se preparan los trabajadores para las numerosas circunstancias	1) Considera que es capaz de salirse de su zona de confort para enfrentar un nuevo reto dentro de la organización					
	2) Cree que es capaz de adaptarse a las nuevas exigencias tecnológicas con el fin de ampliar su perfil a un alto componente digital					

cambiantes, es decir, cómo se anticipan a las exigencias del mercado laboral	3) Es capaz de anticiparse a las nuevas necesidades del mercado laboral					
	4) Está preparado para los posibles cambios de la jornada laboral					
	5) Se mantiene actualizado de los cambios que se dan en la empresa para fijarse nuevos objetivos de adaptación					
Planificación de carrera profesional este factor evalúa la forma en que se desarrolla esta estrategia para atraer y retener el talento dentro de la organización, teniendo en cuenta que esto implica comprender los conocimientos, habilidades, características personales y la experiencia que un empleado requiere	1) Considera que la empresa evalúa las necesidades y expectativas de sus empleados					
	2) Conoce cuáles son los puestos clave en la organización y los perfiles que se deben cumplir					
	3) La empresa comunica con anticipación cuando se va a llevar a cabo un reclutamiento interno para poder prepararse y aspirar al puesto					
	4) Considera que hay grandes oportunidades de crecimiento dentro de la organización					
	5) Cree que la información o pautas que le brindan en la organización son beneficiosas para su desarrollo personal y profesional					

Ambiente laboral agradable este factor busca evaluar las condiciones que se viven dentro del entorno laboral, tomando en cuenta todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de la organización	1) Considera que la organización es un buen lugar para trabajar					
	2) Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa					
	3) Se siente acogido por sus compañeros de área y cree que hay buena comunicación entre ustedes					
	4) Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones					
	5) Con relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que son adecuadas					
Flexibilidad busca medir la capacidad que tiene la empresa de afrontar y adaptarse a los entornos cambiantes, aplicando los nuevos métodos o formas de trabajo que se pueden aplicar	1) Su empresa le permite elegir horarios convenientes para llevar a cabo distintas tareas					
	2) Considera que la empresa le permite cumplir con sus obligaciones familiares durante el horario laboral					
	3) La empresa le permite realizar algunas tareas desde su hogar					
	4) Su organización le permite trabajar la misma cantidad de horas semanales en menos días					

	5) Considera que la empresa le permite acumular días de descanso compensatorio o reponer las horas de trabajo si un día no puede ir					
--	---	--	--	--	--	--

¿Considera que hace falta alguna categoría o dimensión? ¿Cuál? _____

¿Alguna que no sea pertinente o relevante? _____

