

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SALARIO EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA NS CAR TALLER AUTOMOTRIZ, EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



Autora:

Bedsy Pamela Trujillo Risco

Asesor:

Mg. Giovanna Mendiolaza Castillo

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios, porque con Él todo es posible.

*A mi hijo Mathias por ser mi motivación en el
camino de mi carrera universitaria.*

*A mi padre Víctor por haber sido ejemplo de
perseverancia.*

A mi madre, por su constancia y firmeza.

Pamela

AGRADECIMIENTO

*A la virgen María, por su infinita misericordia y
muestras de amor, ella me ha permitido este
momento.*

*Agradezco a mi familia por su cariño y por su
apoyo incondicional.*

*A mi asesora Giovanna Mendiolaza, por sus
aportes y su predisposición para compartir
conocimientos.*

*A mi compañero Alexander, por su apoyo en la
etapa final de mi carrera.*

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Antecedentes de la investigación	15
1.3. Teorías vinculadas a la variable Salario Emocional	21
1.4. Bases teóricas	24
1.5. Definición de las dimensiones	25
1.6. Definición de los indicadores	30
1.7. Formulación del problema	35
1.7.1 Problema general	35
1.7.2 Problemas específicos	35
1.8. Objetivos	36
1.8.1 Objetivo general	36
1.8.2 Objetivos específicos	36
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	38
2.1. Tipo de investigación	40
2.2. Diseño de investigación	41
2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	43
2.5. Procedimientos	46

CAPÍTULO III. RESULTADOS	49
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	66
4.1. Discusión	66
4.2. Conclusiones	75
REFERENCIAS	78
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la variable. -----	39
Tabla 2 Resumen de los resultados de cuestionario acerca del Salario Emocional -----	49
Tabla 3 El equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de su vida son adecuados. -----	50
Tabla 4 Su familia está satisfecha con su centro laboral porque permite la integración familiar mediante actividades organizadas por la empresa. -----	51
Tabla 5 La empresa promueve espacios que le permiten acercarse a su vida familiar -----	52
Tabla 6 La empresa le permite flexibilizar su horario cuando la oportunidad lo amerita -----	53
Tabla 7 La organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional -----	54
Tabla 8 La organización brinda oportunidades de ascensos. -----	55
Tabla 9 Su organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores. -----	56
Tabla 10 Su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo. -----	57
Tabla 11 El trabajo que usted desempeña le permite desarrollarse como persona. -----	58
Tabla 12 Siente usted que forma parte de la organización. -----	59
Tabla 13 Está preparado para la actividad que se le asigna. -----	60
Tabla 14 La interacción con los compañeros de trabajo le genera bienestar dentro de la organización. -----	61
Tabla 15 La labor que usted desempeña contribuye con su perspectiva personal. -----	62
Tabla 16 La empresa le brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar. -----	63
Tabla 17 Participa en los momentos más importantes de su vida familiar. -----	64
Tabla 18 La empresa lo remunera lo suficiente para cubrir las necesidades familiares. -----	65
Tabla 19 Matriz de Consistencia -----	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa -----	14
Figura 2. Porcentaje de resultados por cada dimensión. -----	49
Figura 3. Porcentaje de equilibrio entre el tiempo en el trabajo y el tiempo libre. -----	50
Figura 4. Porcentaje de satisfacción de la integración familiar en la empresa. -----	51
Figura 5. Porcentaje de espacios de vida-----	52
Figura 6. Porcentaje de flexibilidad en el horario-----	53
Figura 7. Porcentaje de crecimiento profesional -----	54
Figura 8. Porcentaje de oportunidades de ascensos. -----	55
Figura 9. Porcentaje de fomento de ideas planteadas por los colaboradores-----	56
Figura 10. Porcentaje de percepción de felicitación por el trabajo realizado. -----	57
Figura 11. Porcentaje de percepción de desarrollo como persona -----	58
Figura 12. Porcentaje de percepción de que forma parte de la organización -----	59
Figura 13. Porcentaje de percepción de estar preparado para la actividad que se le asigna -----	60
Figura 14. Porcentaje de percepción de bienestar con la interacción entre sus compañeros -----	61
Figura 15. Porcentaje de percepción de perspectiva personal respecto a la labor desempeñada. -	62
Figura 16. Porcentaje de percepción de facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar. -----	63
Figura 17. Porcentaje de presencia en los momentos más importantes de la vida familiar.-----	64
Figura 18. Porcentaje de remuneración suficiente para cubrir necesidades. -----	65

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general: Describir los factores que intervienen en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.

En la metodología el diseño de investigación es descriptivo, transversal y no experimental. La muestra es no pirobalística por conveniencia, conformada por 34 colaboradores. Se utilizó como técnica la encuesta a través del cuestionario de 16 ítems, validado por tres especialistas de la Universidad Privada del Norte.

Los resultados encontrados fueron: en la dimensión equilibrio vida personal y profesional está en un nivel muy alto con un 80.8%; la dimensión oportunidad de desarrollo se posiciona en nivel alto con un 76.40 %; la dimensión bienestar psicológico se halla en un nivel alto con un 97.15%; en la dimensión balance de vida se encuentra en un nivel muy alto con un 88.25 %.

En las conclusiones se determinó que la dimensión con una mayor incidencia es el bienestar psicológico, seguida de la dimensión balance de vida, a continuación, equilibrio de vida personal y profesional y en una menor contundencia la dimensión oportunidades de desarrollo.

Palabras clave: Salario emocional. Equilibrio vida personal y profesional

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El salario emocional es un concepto que ha cobrado vigencia en los últimos años y ha marcado una tendencia ante la necesidad de incluir en sus procesos a los colaboradores que cumplen una determinada actividad en la organización, al momento de experimentar problemas o inconvenientes de carácter familiar, salud, económico entre otros, generando un mal desempeño, el desinterés por los problemas que surgen dentro y fuera de la empresa y falta de trabajo en equipo. En La actualidad para las empresas es una necesidad incentivar de manera positiva a los colaboradores, no solo en el aspecto económico, sino también de una manera emocional, compensando sus necesidades personales, profesionales y familiares para que mejoren su calidad de vida.

Las empresas en un nivel global, se encuentran en constante evolución, con el objetivo de optimizar y concertar sus estrategias y estructuras a los cambios, tanto en su entorno externo como interno, a pesar de aparentemente reflejar resultados positivos, las compañías aún se encuentran renuentes a la implementación del mismo, debido a que lo consideran como un gasto, que visto desde el punto de vista contable, lo es, ya que se necesita inversión si es que la compañía opta por ofrecer planes de carrera, adaptar una zona como área de descanso, renovar el mobiliario u ofrecer tarjetas de regalo o membresías, y aun así, no tener la certeza de que con esos cambios el personal asegure su permanencia y engagement. Espinoza & Toscano (2020).

En el plano internacional, según una última publicación del Harvard Business Deusto, se menciona que con el mundo padeciendo los efectos de la pandemia del COVID-19, los tiempos duros han dejado huella en las empresas y en los modos diversos de gestionarlas. Nunca antes se había vivido un entorno tan volátil, incierto, cambiante y ambiguo, y una de las consecuencias de ello en el ámbito de la dirección de las personas –función que ahora se denomina “talento, personas y cultura”, es el aumento de prácticas orientadas a incrementar el compromiso de los colaboradores por la vía del llamado “salario emocional”. El objetivo que se persigue es aumentar la satisfacción de los empleados y, consecuentemente, su identificación con la empresa en la que trabajan. Acertar en asuntos de retribución es una de las claves fundamentales para la buena marcha de una empresa. Las políticas de compensación inciden en dos variables extraordinariamente significativas para la propia viabilidad y existencia de las empresas: los costes incurridos para ofrecer el producto o servicio (que aquello sea rentable) y la capacidad de contar con la colaboración y motivación de las personas que lo hacen posible (que sea factible). Stein & Rábago (2021).

Se ha encontrado a nivel mundial que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, son quienes se encuentran dentro de un puesto en áreas de liderazgo y perciben mejores ingresos. Sin embargo, la felicidad del empleado no es un beneficio exclusivo de él, sino también de la compañía y su éxito organizacional; si el trabajador labora con un nivel de motivación alto, trabajará de manera más armónica. La aplicación correcta del salario emocional es altamente efectiva debido a los factores que los componen, como el reconocimiento, la retroalimentación, el desarrollo profesional y el interés por las necesidades del trabajador. Augusto, Campagnolli, Canuto & Graziano (2020).

En un estudio realizado por Randstad (2019) a más de 200,000 adultos en edad laboral en 32 países del mundo, se evidenció que el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y/o familiar, así como un ambiente de laboral agradable, son los principales incentivos (diferentes a los monetarios), que los colaboradores de la mayoría de los países buscan, pero no perciben que se les proporcionen adecuadamente. Y, en cuanto a la preferencia de dichos incentivos según el grupo generacional, las capacitaciones son preferidas por la generación Z, el desarrollo profesional para la generación Y (millennials) y para la generación X el equilibrio entre el trabajo y la vida personal resulta más provechoso. RANDSTAD (2019).

El salario emocional es una alternativa con resultados y ventajas para las compañías positivas, no basta con solo usarlo en las compañías a nivel general vayan a lograr ciertos atributos, requiere de una buena ejecución y, además, dependiendo del tamaño de la empresa, esta tomaría lo que esté o no a su alcance para así saber qué beneficios se le pueden o no brindar a los trabajadores, lo anterior para no presentar problemas financieros por los costos que genera la utilización del mismo. Sin embargo, si los trabajadores aún presentan bajos rendimientos o la compañía tiene climas o cultura organizacionales negativos después de efectuar el salario emocional lo más convincente sería aplicar métodos motivacionales intrínsecos, extrínsecos o trascendentes, con el fin de seguir por la misma línea de solución al problema Gil, Gamboa & Hernández (2018).

El salario emocional en los últimos años se ha convertido para las empresas que lo tienen implementado en una política interna, pues gracias a su buena práctica las organizaciones han obtenido mejorar sus índices de rendimiento en sus procesos; el salario emocional,

básicamente es una estrategia que busca mitigar el estrés laboral en los trabajadores, mediante métodos que mejoren la calidad de vida de la persona para potenciar su desempeño en el puesto de trabajo y gracias a que este busca el bienestar de la persona se han reducido los ausentismos y el número de renuncias en las empresas. Gonzales (2017).

En un estudio realizado por la consultora Gallup, se observó que el 60% de los millenials que constituyen la fuerza laboral de EE.UU., buscan principalmente oportunidades para aprender y crecer cuando postulan a un trabajo, así como también la oportunidad de avanzar como persona a medida que se desarrollan. Más allá de ser una generación mayoritaria, todos como personas desean su crecimiento en el trabajo, por tanto, dichas necesidades podrían ser universalmente importantes para todos Wigert & Harter (2017).

Según un informe de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Costa Rica está entre los países de Latinoamérica donde se trabajan más horas (42,5 por semana). Sin embargo, no presentan altas tasas de productividad, lo que lleva a pensar que se podrían hacer cambios positivos para trabajar menos tiempo siendo más eficientes. los salarios emocionales son herramientas para mantener la motivación en sus colaboradores, lo cual impacta directamente la productividad y la imagen de la empresa. Castro (2019).

En México hay 40 millones de jóvenes que pertenecen a la generación Z; es decir, representan el 30% de la población del país. En plena expansión de la digitalización e internet, estos profesionales nacidos entre 1994 y 2010 ya están en el mercado laboral,

algunos en posiciones gerenciales. Su jornada laboral está relacionada a la tecnología y la hiperconectividad. Una de las tendencias que debe valorarse en las empresas durante el año 2019 es la implementación de políticas que impulsen el salario emocional, conformada por un paquete de beneficios más allá de la retribución económica que incluye opciones como la flexibilidad de horarios, home office o teletrabajo, desarrollo de carrera profesional o que puedan elegir las plataformas o tecnologías que más se adapten a su forma de trabajar. El Economista (2019).

Según el informe del Barómetro DCH (Organización Internacional de Directivos de Capital Humano) sobre la gestión del talento en el Perú del 2018, la vinculación se considera como una de las dimensiones del ciclo de las personas en las empresas. El aspecto emocional se enriquece con la generación de políticas de beneficios que, para las nuevas generaciones, son claves si se busca un compromiso con la empresa. Según el barómetro, el 15.56 % de empresas cree que el principal motivo para cambiar de centro laboral es la falta de oportunidades de crecimiento, mientras que un 15 % piensa que es el salario inadecuado para el puesto. Rojas (2020).

En el Perú, 1,599 000 jóvenes pertenecen a la población económicamente activa (PEA). El total de la población juvenil asciende a 8 377 000 personas, una generación que ya se encuentra en el mercado laboral. La clave para mantener el interés de este grupo etario será la flexibilidad y adaptabilidad en el entorno laboral. ¿Es difícil entender que la remuneración no monetaria puede ser fundamental para un trabajador? Según el portal Trabajando.com, que realizó un sondeo entre 1770 trabajadores peruanos, el 51 % de ellos era feliz en el

aspecto laboral. Ello se debía a varios factores, como el hecho de que el 30 % indicara que podía desarrollarse laboralmente, el 20 % podía equilibrar su vida personal con el trabajo y el 5 % se sentía valorado. Rojas (2020).

EL SALARIO EMOCIONAL EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA NS CAR TALLER AUTOMOTRIZ, EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2019

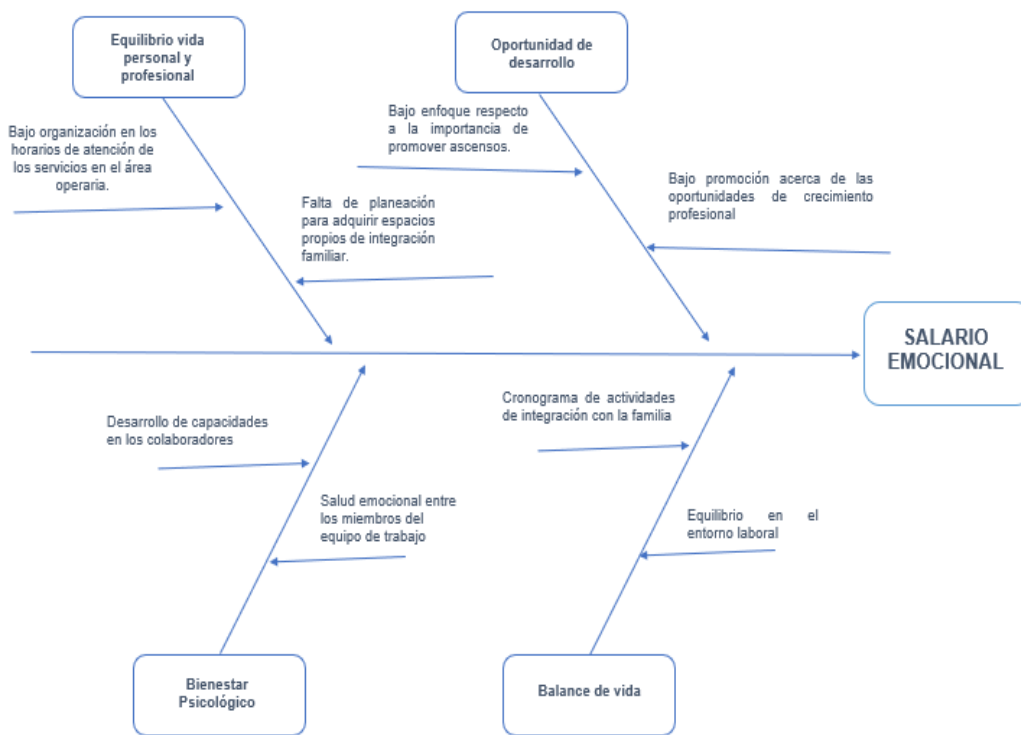


Figura 1. Diagrama de Ishikawa
Fuente: Elaboración propia

La empresa del rubro automotriz, unidad de análisis de la presente investigación, se encuentra emplazada en la ciudad de Lima, la misma que se dedica al servicio de reparación y asistencia automotriz, y venta de autopartes para autos. La empresa elabora y maneja planes en el área de Recursos Humanos, sin embargo, la organización ha evidenciado la

necesidad de contar con estrategias integrales para mejorar el salario emocional de sus colaboradores y brindar soporte para incrementar la productividad y disminuir la tensión laboral en el área operativa. El área en mención establece una programación en base a talleres, cursos e incentivos, asimismo la empresa tiene establecidas ciertas acciones específicas que influyen directamente y de manera positiva a los colaboradores. Los beneficios que se brindan no son percibidos en su amplitud y equidad en todos los colaboradores que tienen la intención de ampliar sus ingresos económicos y de esta manera cubrir sus necesidades a nivel familiar. La oportunidad de desarrollo esta percibida como distante y con muy poca probabilidad de llevarse a cabo. La investigadora considera ineludible analizar el salario emocional en esta compañía debido a la necesidad de implementar tácticas que permitan mostrar al colaborador sus puntos fuertes y débiles, y estimularlo para que realice mejor sus actividades, para ello, se considera conveniente describir las dimensiones del salario emocional, dentro del área de recursos humanos donde se ha observado esta problemática.

1.2. Antecedentes de la investigación

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Espinosa, Díaz & Palacios (2017), en la ciudad de Cartagena de Indias, en un proyecto de investigación para optar al título de especialistas en gestión humana, otorgado por la Universidad EAN, disertaron acerca del tema: “Salario emocional en la empresa FONDEARGOS como estrategia de motivación del talento humano”. Las autoras plantearon como objetivo general: conocer acerca de los beneficios que brinda la

existencia de un Salario Emocional en la empresa Fondeargos. En la metodología la investigación se desarrolló mediante el método deductivo. Como herramienta de recolección de información se llevó a cabo la aplicación de encuestas por medio de un muestreo incidental, cuyos interrogantes presentaban las variables de estudio. En el desarrollo del proyecto investigativo se analizaron las variables: motivación, retención, crecimiento, percepción y atracción. En los resultados se pudo comprobar que el nivel de motivación de los colaboradores de Fondeargos es bastante favorable, ellos valoran e identifican los diferentes elementos que constituyen su salario emocional y consideran que este les permite mejorar sus condiciones laborales y su calidad de vida.

Se concluyó que la aplicación de un salario emocional es efectivo al momento de impactar en las diferentes variables que logran la motivación organizacional.

Casallas, Galindo & López (2014), en la ciudad de Bogotá, en un trabajo de investigación para obtener el grado de Especialización de Gerencia del Talento Humano, otorgado por la Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, sustentaron el tema: “Remuneración Emocional Factor Diferencial en el Sector de la Construcción en Bogotá, D.C.” Los autores esbozaron como objetivo general: Realizar un análisis de percepción de la remuneración emocional orientado a empresas del sector de la construcción en Bogotá, D.C. En la metodología el estudio empleó un instrumento de análisis descriptivo cuantitativo de la percepción de la remuneración emocional en el sector de la construcción en Bogotá, D.C.

En las conclusiones se determinó que en el núcleo temático de la motivación destaca las actividades que involucren a su núcleo familiar, con relación específica al núcleo temático del clima organizacional se resalta preferencia por los beneficios de lugar de trabajo y desarrollo profesional, en el Sector de la Construcción en Bogotá, D.C.

Gomez, Rojas, Morales & Perez (2017), en la ciudad de Colombia, en un Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gestión Humana de las Organizaciones, presentaron el tema: “El salario emocional una estrategia para mejorar el bienestar laboral en CIPRES Seguridad y Protección LTDA.” Los autores trazaron como objetivo general: Formular una propuesta de salario emocional para los vigilantes de CIPRES Seguridad y Protección Ltda., como estrategia para mejorar su bienestar laboral y el de sus familias. En la metodología El tipo de investigación empleado de acuerdo es de corte descriptivo, el cual permite comprender los contextos bajo los cuales se desarrollan las acciones o fenómenos.

En las conclusiones los hallazgos sugieren que los vigilantes requieren ser estimulados no solo a través de la recompensa monetaria, sino que además necesitan otro tipo de satisfactores que les permita mejorar su calidad de vida y hacer con más agrado su trabajo, por lo que se espera que la aplicación y desarrollo de la propuesta de Salario Emocional en CIPRES Seguridad y Protección Ltda., mejore el nivel de bienestar de los vigilantes y sus familias y aumente su grado de compromiso y satisfacción con la empresa.

Bonilla (2015), en la ciudad de Bogotá, en un Proyecto de grado presentado para la Pontificia Universidad Javeriana, disertó acerca del tema: “Análisis de la importancia del concepto de “salario emocional” al interior de las PYMES.” La autora esbozó como objetivo general: Proponer una alternativa que se base en el concepto de salario emocional para las Pymes, la cual genere un valor agregado para la satisfacción de los empleados. El tipo investigación que se realizó tuvo un enfoque descriptivo ya que está integrada tanto por un diseño de investigación longitudinal o histórica, que incorpora la información de encuestas y entrevistas sobre pequeña empresa.

En las conclusiones se logró demostrar la importancia de un procedimiento para mejorar la satisfacción laboral basada en el concepto salario emocional, ya que para las empresas Pymes la administración de la fuerza laboral por medio de remuneración netamente salarial supone un gran costo y muchas veces no se logra los índices de satisfacción esperados por parte de la empresa y los empleados.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Díaz & Silvestre (2020), en la ciudad de Trujillo, en una tesis para alcanzar el título de licenciado en administración concedido por la Universidad Privada Antenor Orrego, presentó el tema: “El salario emocional en los colaboradores de la empresa “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. – 2020.” El autor bosqueja como objetivo general: Describir el salario emocional en los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. - 2020. Se utilizó un diseño descriptivo simple y para ello se trabajó con una población (muestra) de 56 colaboradores, se aplicó un muestreo no probabilístico; asimismo la técnica es la

encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario creado por los investigadores, asimismo validado por tres expertos en el tema y constó de 10 preguntas. Los resultados fueron procesados en el programa excel.

En las conclusiones se determinó que el salario emocional en los colaboradores del “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. – 2020 se da por criterios en el siguiente orden: respeto, credibilidad, orgullo, camaradería e imparcialidad, que son los resultados obtenidos según el cuestionario. El salario emocional en los colaboradores tiene como principales aspectos negativos tales como que no propicia la participación de los colaboradores, no son valorados por su jefe inmediato y no existe una buena relación con el jefe inmediato, criterios importantes a tener en cuenta para mejorar.

Morales (2020), en la ciudad de Lima, en una tesis para distinguir el título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas conferido por la Universidad Norbert Wiener, argumentó acerca del tema: “Propuestas de reconocimiento para mejorar el salario emocional en una entidad pública, Lima 2020” La autora de la investigación esbozó como objetivo general: proponer diferentes estrategias de salario emocional que puedan influenciar en los colaboradores. En la metodología la muestra obtenida fue de 35 colaboradores de la organización, el instrumento utilizado fue un cuestionario con 20 preguntas, y se entrevistó a 3 personas con experiencia dentro de la entidad, obteniendo más información para el desarrollo de la investigación. Para el análisis y el procesamiento de datos cuantitativos se utilizó Microsoft Excel y el diagrama de Pareto.

En las conclusiones se determinó que la organización no brinda ningún tipo de recompensas, incentivos y oportunidades de ascensos. La falta de recompensas, ascensos e incentivos dentro de la organización, se puede mejorar mediante reconocimientos, que puedan ayudar a activar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, esto mejorará el desarrollar de sus habilidades y capacidades para lograr los objetivos propuestos de la organización.

Rodriguez (2018), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración disertó acerca del tema: “Salario emocional y rendimiento laboral en MAKRO Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018” La autora de la investigación planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018. La presente investigación tiene la característica de ser de tipo aplicada, bajo un nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal experimental. El instrumento utilizado fue la encuesta y la muestra la conformaron 123 colaboradores de las diversas áreas de la empresa. En los resultados se encontró una correlación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral ($p = 0.000 < 0.05$ y Rho de Spearman 0.596, correlación positiva moderada).

En la presente investigación se determinó con respecto al objetivo general, que existe relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018.

Ugarte (2019), en la ciudad de Lima, en un Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social otorgado por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presentó el tema: “La importancia del salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019.” El autor trazó como objetivo general: diagnosticar el nivel de salario emocional recibido por los empleados en la sede corporativa de San Miguel-Asociación Cultural Sudamericana, 2019. En la metodología, la muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal, considerando a 42 colaboradores por cumplir con los criterios de inclusión. La técnica utilizada para recopilar la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de salario emocional.

En las conclusiones se determinó que el salario emocional en los empleados de las oficinas centrales de la empresa Asociación Cultural Sudamericana de San Miguel alcanza el nivel promedio general en un 81%, debido a que el personal se encuentra medianamente satisfechos en sus necesidades y expectativas con relaciona al reconocimiento, ambiente laboral y normas o acuerdos de la organización.

1.3. Teorías vinculadas a la variable Salario Emocional

1.3.1 Teoría de las jerarquías de Maslow (1908 – 1970)

El autor de esta teoría de las necesidades, Maslow, menciona que concurre una jerarquía denominada “necesidades de estima o reconocimiento” de tal forma de que el trabajador busca la independencia, de igual forma trata de alcanzar logros y la aceptación

social. Este autor alude que todas los individuos de nuestra sociedad tienen necesidad o deseo de una valoración totalmente alta de sí mismos, con una base firme y estable; existe la necesidad de auto-respeto o de autoestima, y de estima de otros.

Es importante resaltar que se halla otra necesidad muy importante de indicar denominada “autorrealización”, que se basa en hacer que el trabajador crezca y se desarrolle como persona. La necesidad de autorrealización se orienta al impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser, enfocado en el crecimiento y desarrollo del potencial propio.

1.3.2 Teoría X y Y de McGregor

El autor de esta teoría McGregor, sugiere que existen dos tipos de trabajadores: los motivados y los desmotivados. La teoría X se encamina hacia los trabajadores desmotivados que no disfrutan de su labor diaria y solo trabajan porque se perciben obligados a hacerlo. En cambio la teoría Y señala que los trabajadores disfrutan de la labor que realizan asumiendo con gusto sus responsabilidades buscando un constante aprendizaje. En relación a la teoría X, los gerentes tienden a obligar a sus colaboradores en el desempeño de sus actividades mediante intimidaciones o castigos pues asumen que los trabajadores no disfrutan de su labor. En cuanto a la teoría Y, los gerentes consideran que sus trabajadores disfrutan de su labor y que consideran su trabajo como un evento agradable, por lo que ellos mismo buscan asumir nuevos retos o responsabilidades.

1.3.3 Autor principal de las dimensiones del salario emocional

Modelo ERG de Alderfer (1969). Conocida también como enfoque de motivación, en la cual el autor propone una jerarquía de necesidades de tres niveles, para ello el autor sostiene que los empleados están interesados en satisfacer sus necesidades de existencia en las cuales se combinan los factores fisiológicos y de seguridad. Necesidades de relación entran en el nivel siguiente e implican sentirse entendidos y aceptados por las personas que están arriba, debajo y alrededor del empleado, tanto en su trabajo como fuera de él. Las necesidades de crecimiento forman la tercera categoría y alcanzan el deseo de autoestima y relación personal. Alderfer (1969) citado en Davis and Newstrom, 2003, p. 129.

El autor establece su teoría en una remodelación de los aportes de Maslow, planteando la siguiente jerarquía de necesidades: necesidades de existencia se refiere principalmente a las necesidades básicas de sobrevivencia, (dimensión balance de vida) necesidades de relaciones, se refiere a la importancia de establecer relaciones interpersonales adquiriendo sentido de pertenencia, (dimensión bienestar psicológico y una vertiente que es dimensión equilibrio vida personal y profesional); y necesidades de crecimiento, corresponde al deseo de superación personal, (dimensión oportunidad de desarrollo).

1.4. Bases teóricas

1.4.1. Definición de la variable Salario Emocional

Para la investigadora Gómez (2019), el salario emocional es aquel que pretende satisfacer las necesidades emocionales del colaborador, frente al salario económico que cubre las necesidades materiales. Este tipo de salario motiva a las personas a desarrollarse dentro del ámbito de la empresa instándolos a permanecer en la organización. Se busca transmitir al colaborador que su labor y participación son muy importantes para la empresa. Las necesidades no son fáciles de cubrir por lo que las empresas buscan analizar que políticas se pueden llevar a cabo intentando mantener a las personas con talento en la empresa.

De igual forma para el autor Aparicio (2017), el salario emocional lo componen una serie de asistencias que las empresas brindan a sus colaboradores, para que estos dispongan de más tiempo para su vida personal, más tranquilidad y menos estrés, mecanismos que se traducen en un mejor rendimiento laboral. La nueva cultura corporativa busca en el salario emocional una motivación para que el personal se desarrolle de forma más productiva y satisfactoria. El salario emocional: aumenta el rendimiento; promueve la proactividad; estimula la lealtad; fomenta el sentimiento de pertenencia hacia la empresa; genera un elevado compromiso con los objetivos de la empresa, crea un vínculo afectivo que trasciende las relaciones laborales. La falta del salario emocional provoca en los colaboradores el síndrome del “quemado”, pierden su

motivación para seguir esforzándose en alcanzar los objetivos organizacionales, llegándose a sentir como ajenos.

Asimismo para Silvera (2016), considera al salario emocional como un factor fundamental para el desarrollo de los empleados al interior de la empresa porque representa un valioso elemento para la organización. A través de este mecanismo la empresa disminuirá la rotación de personal y la reducción de los costos administrativos. Para las nuevas generaciones ya no es suficiente con el salario económico, necesitan ser compensados con otro tipo de retribución que les ayude a equilibrar la vida profesional con la vida familiar.

Gómez (2011), El salario emocional se refiere a todas aquellas razones monetarias por las que las personas trabajan contenta, lo que cual es un elemento clave para que los colaboradores se sientan comprometidos y alienados en sus respectivos puestos de trabajo.

1.5. Definición de las dimensiones

1.5.1 Equilibrio vida personal y profesional

Para el autor Damián (2021), en la actualidad las empresas generan políticas organizacionales para fomentar el equilibrio entre trabajo y familia, mostrando una relación positiva tanto en la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales, como un mejor desempeño en las empresas que las implementan. Es necesario que las

empresas consoliden estrategias que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados. En una etapa inicial puede percibirse como una pérdida económica para la organización, sin embargo a largo plazo los beneficios admitirán ser más competitivas en el mercado, con un personal más comprometido, y con índices de ausentismos cada vez menores, así como un aumento en el desempeño y la imagen positiva que se tiene de la empresa. Estos cambios son dificultosos, pero una vez que se comienzan a implementar y a formar parte de la cultura organizacional, los beneficios son por mucho mejores que un trabajo tradicional, cuya única motivación para con el personal es la recompensa económica.

Para los autores Bernal & Sáanchez (2020), la vida laboral es de las actividades de mayor importancia en la calidad de vida de las personas, de tal forma que influye en la integración y el ajuste tanto psicológico como social de los colaboradores dentro de una organización. Asimismo existe una necesidad básica en el ser humano arraigada a la colectividad, y los valores familiares, y que es, disponer de un hogar, de afecto y estabilidad, convirtiendo a la vida familiar en una de las áreas de ajuste más importantes dentro de la calidad de vida de los individuos.

Para la reconocida autora Alles (2013), el equilibrio vida personal y profesional es la situación ideal entre los miembros de una organización es la compatibilización de diferentes actividades e intereses. Muchas personas no se resignan a postergar una actividad por otra produciéndose algunas crisis. En otros casos las personas creen que no son ellas las que deciden sobre su propia vida. Se debe buscar componer una relación

entre la vida laboral y personal. Las personas se sienten completas cuando logran equilibrar las fuerzas entre las dos vertientes, ya que es un tema también de las organizaciones. Esta temática debe ser abordada desde sus dos enfoques: vida profesional y personal desde la perspectiva de la organización y vida profesional y personal desde la perspectiva de los colaboradores.

1.5.2 Oportunidad de desarrollo

Heathfield (2019), la implementación de un plan de carrera son las oportunidades de desarrollo brindados a los colaboradores es el proceso utilizado por un empleado para trazar un rumbo dentro de una organización para su trayectoria y desarrollo profesional. Implica comprender qué conocimientos, habilidades, características personales y experiencia se requieren para que un empleado progrese lateralmente en su carrera o mediante el acceso a promociones y transferencias departamentales. La trayectoria profesional requiere que un empleado observe honestamente sus objetivos profesionales, habilidades, conocimientos necesarios, experiencia y características personales. Un plan de carrera requiere que el colaborador haga un plan para obtener lo necesario para que cada una de estas áreas lleve a cabo su carrera.

Para la autora Pereyra (2018), las oportunidades de desarrollo representan aquellas estrategias que buscan la satisfacción y motivación del colaborador tratando de brindarles sentido de pertenencia a través del reconocimiento y estímulo en sus tareas. Así se logra un mejor desempeño en el trabajo, y esto repercute en rentabilidad para la empresa, es decir, en el logro de sus objetivos.

Para Galsames (2020), las oportunidades de desarrollo son parte de una estrategia esencial que los directivos buscan alentar en sus colaboradores para que conozcan sus fortalezas y debilidades individuales y de colaboración con otros integrantes de los equipos de trabajo y esta estrategia es parte de un liderazgo que busca distribuir y aumentar el conocimiento de habilidades de quienes ejercen el papel de líderes.

1.5.3 Bienestar psicológico

Para la autora Fernandez (2017), el Bienestar Psicológico se define como el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, donde el individuo muestra indicadores de funcionamiento positivo, por lo que dicho bienestar puede considerarse los contornos del bienestar humano potenciando elementos positivos (fortalezas y emociones positivas). Desde esta perspectiva se propone que el bienestar es consecuencia de un funcionamiento psicológico pleno a partir del cual la persona desarrolla todo su potencial. De este modo, el bienestar tiene un papel clave en la prevención y recuperación de condiciones físicas.

Para los autores Zohn, Gomez & Enríquez (2015), el bienestar psicológico es el estado de la persona en el que, a través de sus cogniciones, se hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica, asimismo, se puede definir como el buen estado físico y mental o una sensación que se tiene de estar bien, además puede ser contextualizado como una respuesta principalmente afectiva aunque incluye componentes cognitivos. El bienestar psicológico que se experimenta sobre la propia vida más que un juicio es una valoración o reflexión que se hace sobre la misma por lo que la

satisfacción vital es un indicador de tipo cognitivo y principalmente del bienestar psicológico.

Para Villagrán (2009), el bienestar psicológico es parte de la salud a nivel global y se expresa en las áreas de mayor importancia para cada individuo en particular, como las condiciones materiales, el trabajo, las relaciones interpersonales y afectivas, específicamente de pareja. El valor que se le asigna a cada área, es un asunto individual al realizar una evaluación acerca del bienestar en un momento específico, establecer relaciones fuertes, estables, cercanas y cariñosas es también un importante motivador del comportamiento humano.

1.5.4 Balance de vida

Forero, Correa & Pazmiño (2019), el balance de vida personal como parte de una estrategia buscar incluir otras áreas que no son laborales pero que afectan el rendimiento de los colaboradores. Temas de familia, pareja, hijos, educación y proyectos personales como la vivienda y la recreación son temas muy importantes a la hora de generar balance entre lo laboral y lo personal. Este es quizás uno de los factores más cuestionados en las empresas y de la cual deben dar solución.

Para la autora Vargas (2019), el balance de vida se logra cuando las empresas motivan a sus colaboradores para que mantengan el equilibrio entre su trabajo y las otras situaciones que integran el ser humano para lograr calidad de vida no solo laboral, sino también calidad de vida personal y se convierta en un todo integro que genere un ser humano satisfecho y feliz junto con sus familias.

Para la autora Arcos (2017), considera la medición del balance de vida laboral/personal como un indicador que generalmente se hace a través de factores como el número horas de trabajo, el nivel de interferencia del trabajo con la vida personal, el apoyo organizacional y la satisfacción del empleado referente al trabajo y su vida personal. Considerando que para esta medición se busca determinar la sobrecarga de trabajo.

1.6. Definición de los indicadores

1.6.1 Horarios flexibles

Para Villalobos (2020), los horarios flexibles son parte de un esquema que brinda a los empleados un nivel de autonomía para que creen sus propios horarios y logren un balance funcional entre la vida personal y el trabajo. La flexibilidad horaria permite que los trabajadores cubran el número de horas asignado a sus labores en los horarios que consideren mejores.

1.6.2 Descansos laborales

Para Cortes (2021), las pausas de descanso laboral se programan regularmente durante el día de trabajo. Ello permite a los trabajadores hacer una pausa de su trabajo. Los descansos pueden incluir descansos para las comidas o el tiempo personal. Los descansos pueden ser vitales para reducir los accidentes por fatiga. Los descansos permiten a los empleados atender sus necesidades personales y recuperarse de las exigencias físicas y mentales de sus tareas laborales.

1.6.3 Días libres para asuntos personales

Para Andújar (2021), los días de asuntos propios son aquellos en los que el trabajador puede faltar al trabajo por motivos personales y sin necesidad de justificarlo. En términos generales, los días de asuntos propios se caracterizan por la no necesidad de justificar la ausencia al trabajo.

1.6.4 Formación continua

Galiana (2017), los estudios de formación continua son enseñanzas de ampliación, especialización, perfeccionamiento y/o actualización de conocimientos destinados a cubrir áreas temáticas concretas de interés, con unos objetivos bien definidos, que permiten responder de una forma ágil y eficaz a las distintas demandas de conocimiento. La formación continua asegura una vida laboral con miras a escalar a posiciones más altas en una organización, permite el crecimiento personal de tus colaboradores, ya que proporciona mayores oportunidades para obtener una mejor calidad de vida.

1.6.5 Valoración personal

Para Canals (2019), la valoración personal ayuda a las personas a determinar sus intereses profesionales, valores, actitudes y tendencias de comportamiento y permite a los colaboradores identificar sus intereses laborales y a establecer las preferencias de los empleados para trabajar en diferentes tipos de entornos. Es frecuente recurrir a consultores profesionales para que ayuden a los empleados en el proceso de valoración

personal e interpreten los resultados de las evaluaciones de desempeño. Valoración adecuada de uno mismo. El reconocimiento sincero de nuestros puntos fuertes y de nuestras debilidades, la visión clara de los puntos que se deben fortalecer y la capacidad de aprender de la experiencia.

1.6.6 Coaching

Para la autora Pérez (2017), el coaching es la relación profesional y continua que ayuda a los individuos a que obtengan grandes beneficios y resultados extraordinarios en su carrera, vida personal, organizaciones o negocios. Es el acompañamiento que se hace a una persona, partiendo de sus necesidades, para poder desarrollar su labor y el desarrollo de sus potencialidades.

1.6.7 Plan de carrera

Para el reconocido autor Chiavenato (2018), el plan de carrera es la secuencia de puestos y actividades que desarrollan a una persona a lo largo del tiempo dentro de una organización. La carrera profesional es la sucesión de actividades laborales y puestos de trabajo desempeñados por una persona a lo largo de su vida, así como las actitudes y reacciones asociadas que experimenta.

1.6.8 Reconocimiento del trabajo bien hecho

Martinez (2018), El reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y en su vida en general.

Fomentar el reconocimiento laboral genera gran satisfacción personal en los trabajadores, con lo que serán felices en el trabajo y en su vida personal. Esta es la clave para retener el talento en la empresa. El hecho de que el empleado sienta reconocidos sus esfuerzos le convertirá en un trabajador leal y motivado para conseguir el éxito de la empresa. De lo contrario, buscará otras opciones donde se sienta mejor valorado.

1.6.9 Relación con otros colaboradores

Para el reconocido autor Maxwell (2012), la empresa espera del empleado un buen desempeño, una buena relación de este con sus compañeros y con sus jefes, y unos comportamientos facilitadores del consenso y la buena armonía, así como una actitud proactiva. Por otro lado, el empleado espera tener una consideración por parte de la empresa, tener posibilidades de crecimiento personal y profesional, un trato justo y equitativo y percibir el estar en aquella organización como un factor positivo en su trayectoria.

1.6.10 Eventos de integración

Para la autora Chamorro (2018), los eventos de integración son parte de un grupo de medidas que implementa una empresa con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. Este programa, además de mejorar el clima laboral y fortalecer la integración entre los colaboradores, busca incrementar el bienestar de los empleados, incluyendo a sus familiares. Trasciende al plan de incentivos, su intención no sólo es la de mejorar el clima laboral o la de fortalecer la integración entre colaboradores, sino la

de incrementar el bienestar de los trabajadores, incluyendo no sólo al empleado sino también a sus núcleos familiares. Aumentando la satisfacción de la familia en relación a la empresa, el sentido de pertenencia y de vínculo emocional del trabajador se incrementa.

1.6.11 Trabajo flexible

Para la autora Alaimo (2020), los acuerdos de trabajo flexibles son arreglos entre empresas y colaboradores que permiten mayor margen de maniobra para definir los días y el horario de trabajo. Se pactan en convenios colectivos o acuerdos a nivel de empresas y son necesarios marcos legales que los habiliten. Estos acuerdos pueden cubrir aspectos como los horarios flexibles, el banco de horas, las semanas comprimidas, el trabajo parcial y el trabajo compartido.

1.6.12 Salud laboral

Según el Blog: Salud laboral y discapacidad (2019), la salud laboral es una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo. Es la reducción y/o eliminación de los factores de riesgo en el puesto de trabajo y en las tareas que realiza el colaborador por lo que se tiene en cuenta las condiciones de trabajo y la organización del mismo.

1.6.13 Integración de la familia

Para Rodriguez (2021), la integración familiar es la adopción de una serie de medidas que permitan que tanto el padre como la madre compartan una gran cantidad de tiempo con sus hijos. Para conseguirlo, debe trabajarse sobre diferentes ámbitos: el mantenimiento de una buena relación de pareja, la compatibilización de la vida laboral y familiar, y la adecuada atención a los niños son tres de los más estudiados, pero existen muchos otros.

1.7. Formulación del problema

Problema general

¿Cuáles son los factores que intervienen en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?

1.7.1 Problemas específicos

- a) ¿Es el equilibrio vida personal y profesional un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?
- b) ¿La oportunidad de desarrollo es un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?

- c) ¿El bienestar psicológico es un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?
- d) ¿El balance de vida es un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?

1.8. Objetivos

Objetivo general

Describir los factores que intervienen en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.

1.8.1 Objetivos específicos

- a) Describir el equilibrio vida personal y profesional como un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.
- b) Describir la oportunidad de desarrollo como un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.

- c) Describir el bienestar psicológico como un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.
- d) Describir el balance de vida como un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para los autores Del Castillo & Olivares (2014), la investigación científica no es una colección de métodos o un sumario de conocimiento creativo, es un proceso de producción de nuevo conocimiento acerca del ámbito que es el objeto de estudio. Al momento que se define la problemática se deben considerar los recursos disponibles que van a ser utilizadas, tanto en tiempo como en materiales.

Para el investigador Espinoza (2018), la operacionalización de la variable busca convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento, que significa también que se transforma una variable teórica compleja en variables empíricas, directamente observables, con la finalidad de que puedan ser medidas.

Para el investigador Medina (2014), una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno revisable, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Dicho proceso tiene su importancia en la necesidad de no cometer errores que son frecuentes en un proceso investigación, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo así la validez (grado en que la medición empírica representa la medición conceptual). La precisión para definir los términos tiene la ventaja de comunicar con exactitud los resultados. La operacionalización de variables se hace necesario por el grado de dificultad que representa la definición de algunas de ellas.

Tabla 1
Matriz de Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Salario emocional	(Aparicio, S, 2017), el salario emocional lo componen una serie de ayudas que las empresas brindan a sus colaboradores, para que estos dispongan de más tiempo para su vida personal, más tranquilidad y menos estrés, mecanismos que se traducen en un mejor rendimiento laboral.	El salario emocional orienta los apoyos que brinda la empresa orientada a los colaboradores enfocadas desde la perspectiva de sus dimensiones que componen el salario emocional a las cuales se les ha asignado los indicadores correspondientes, elaborando un cuestionario que fue medido con una Escala de Likert	Equilibrio vida personal y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios flexibles • Descansos laborales • Días libres para asuntos personales 	1, 2, 3,4	Cuestionario	Ordinal
			Oportunidad de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Formación continua • Valoración personal • Plan de carrera • Reconocimiento del trabajo bien hecho 	5, 6, 7, 8		
			Bienestar psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con otros colaboradores • Eventos de integración 	9, 10,11,12		
			Balance de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo flexible • Salud laboral • Integración de la familia 	13,14,15,16		

Fuente: Elaboración propia

2.1. Tipo de investigación

Para los investigadores Perez & Seca (2020), el alcance descriptivo abarca que se van a realizar descripciones sobre el objeto de estudio, por lo que es necesario encontrar la información disponible, extrayendo los datos que sean necesarios considerar. Transformar todo ese material en insumos de información.

Para los autores Sanchezllanes & Monroy (2018), los datos obtenidos deben ser caracterizados en su composición, por lo que la investigación descriptiva comprende la representación, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos del fenómeno. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre un grupo. Este tipo de investigación trabaja sobre realidades y su característica fundamental es presentar una interpretación correcta. En una primera etapa se describe el problema, se establece el marco teórico, se procede a la selección de recolección de datos de la población y la muestra, se conforman categoría de datos, para facilitar las relaciones, se realiza la verificación de la validez del instrumento y finalmente se describe, analiza e interpreta los datos.

Los reconocidos autores Hernández & Mendoza (2018). definen la investigación descriptiva como un estudio que se lleva a cabo sin la manipulación deliberada de la variable y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente analizarlo.

2.2. Diseño de investigación

2.2.1. Diseño transversal

Para los autores Pérez & Seca (2020), este diseño se utiliza cuando se pretende investigar sobre un tema en un determinado momento. Se recolectan los datos una sola vez y los resultados que se obtienen serán válidos para explicar el estado de la situación en ese momento específico.

La autora optó por el diseño no experimental, que según los autores Hernández & Mendoza (2018), es el que se realiza sin manipulación de la variable. Se abordaron y revisaron las fuentes primarias pudiendo reconocer la situación actual del salario emocional en la empresa en estudio.

2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.3.1. Población

Para el investigador Hernández & Mendoza (2018), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

2.3.2. Muestra

De igual forma, para Hernández & Mendoza (2018), la muestra es, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus

características al que se le denomina población. En muy pocas oportunidades posibles medir a toda la población, por lo que es necesario obtener una muestra y que esta sea un subconjunto del conjunto de la población

A. Muestra no probalística

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018) la muestra no probalística supone un procedimiento de selección orientado por las características y el contexto de la investigación. Es útil para determinados diseños de estudio que requieren una controlada selección de casos con ciertas características especificadas en el planteamiento del problema.

Para el presente estudio se ha determinado una muestra no probabilística por conveniencia, la misma que está conformada por 34 colaboradores que pertenecen al área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019, que laboran en el horario de oficina en un sólo turno: de 7 am a 7 pm., y que manejan directamente las labores de reparación de automóviles, y sus derivados como planchado, pintura, lavado de salón, mantenimiento entre otros. Las edades de los sujetos comprendidos en la muestra, oscilan entre los 20 y 45 años, el 41% de la muestra son del sexo femenino (14) y un 59% de sexo masculino, (20).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.4.1. La encuesta

Para García (2018), la encuesta como método de investigación científica tiene como propósito obtener respuestas a un conjunto de preguntas, estas a su vez están organizadas de acuerdo con determinados requisitos en un cuestionario que ha sido elaborado cuidadosamente. Las respuestas se obtienen de forma oral o escrita con la intención de estudiar determinados hechos o fenómenos por medio de las respuestas de los individuos considerados en la muestra.

2.4.2. El cuestionario

Según los investigadores Hernández & Mendoza (2018), el cuestionario es el instrumento que tiene mayor uso para el levantamiento de datos y se realiza a través de un conjunto de preguntas respecto de una variable que se va a medir y que debe estar relacionada con el planteamiento del problema.

2.4.3. Escala de Likert

Según Hernández & Mendoza (2018), es el ordenamiento de los datos a lo largo de una recopilación de información, se solicita al individuo que exponga su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Dentro de esta escala se han calificado 5 categorías de respuestas, que van

desde “totalmente en desacuerdo”; “en desacuerdo”; “no sabe/no opina”; “de acuerdo”; “totalmente de acuerdo”.

Una vez recabada la información fue necesario iniciar la recolección de los datos de acuerdo a lo establecido al diseño de investigación se recolectarían los datos; por lo que se escogieron las técnicas más idóneas para la captación de información e instrumentos o recursos para registrarlos. Por las características de la unidad de análisis se manejó la técnica de la encuesta con la aplicación de un instrumento, la cual se realiza en una sola oportunidad a través del cuestionario que permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

El instrumento fue medido con la Escala de Likert, se escogió esta escala, porque es la más utilizada en las investigaciones y cuya finalidad es medir actitudes, reacciones y conocer el grado de conformidad en un grupo de personas.

Encuesta acerca del Salario Emocional

DIMENSIÓN: EQUILIBRIO VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL

- 1) El equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de su vida son adecuados.
- 2) Su familia está satisfecha con su centro laboral porque permite la integración familiar mediante actividades organizadas por la empresa.
- 3) La empresa promueve espacios que le permiten acercarse a su vida familiar.
- 4) La empresa le permite flexibilizar su horario cuando la oportunidad lo amerita.

DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

- 5) La organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional.
- 6) La organización brinda oportunidades de ascensos.
- 7) Su organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores.
- 8) Su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo.

DIMENSIÓN: BIENESTAR PSICOLÓGICO

- 9) El trabajo que usted desempeña le permite desarrollarse como persona.
- 10) Siente usted que forma parte de la organización.
- 11) Esta preparado para la actividad que se le asigna.
- 12) La interacción con los compañeros de trabajo le genera bienestar dentro de la organización.

DIMENSIÓN: BALANCE DE VIDA

- 13) La labor que usted desempeña contribuye con su perspectiva personal.
- 14) La empresa le brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar.
- 15) Participa en los momentos más importantes de su vida familiar.
- 16) La empresa lo remunera lo suficiente para cubrir las necesidades familiares.

2.5. Procedimientos

Se identificó la problemática del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019, con el propósito de definir la variable de este estudio que en este caso fue “salario emocional”.

Según el investigador Fresno (2019), es obligatorio previamente reunir toda la información; averiguar, saber cómo procesarla y cómo convertirla en un conocimiento concreto y delimitado. La conducción de la información ajusta los siguientes procesos: sintetizar la información fuente en cuadros estadísticos, gráficas o relaciones de datos, analizar la información resumida de forma descriptiva, dinámica, de correlación y de contenido, llevando a cabo una síntesis general de los resultados.

2.5.1. Validación

La validez es reconocida como un medio que está vinculado con la manera en que un instrumento puede efectivamente ordenar los datos que se quieren evaluar, examinar y que radica en la comprobación del instrumento de medición en el que están involucrados todos los ítems de la variable que se va a medir.

Para los investigadores Galicia, Balderrama & Edel (2017), llevar a cabo el análisis de los ítems que componen un instrumento dependerá de los objetivos que pretenda el investigador que solicita el apoyo de los jueces, así como del método estadístico que se proponga utilizar; incluso, pueden surgir algunas recomendaciones o sugerencias para

mejorar la redacción o el contenido de los ítems que conforman el instrumento, las cuales deben ser consideradas para lograr una mejor definición del aspecto a medir.

En el presente estudio se ha considerado utilizar el expediente de validación que es un formato para respaldar el cuestionario y que está conformado por la carta de presentación, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de consistencia, el ejemplar de instrumento completo, el certificado de validez de contenido de los instrumentos y cuya evaluación estuvo a cargo de tres revisores expertos del área de investigación de la Universidad Privada del Norte.

2.5.2. Confiabilidad

Es determinada por los autores Hernández & Fernández (2014): que “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p.247); y para el autor Tamayo, M. (2004 p. 98), es “la obtención que se logra cuando es aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o si al mismo tiempo investigadores diferentes, obtienen iguales o parecidos resultados, lo que indica que el instrumento es confiable”. El valor obtenido para el coeficiente permite expresar que, en la prueba piloto, el instrumento alcanzó una muy alta o elevada confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
903	16

Fuente: Elaboración propia

En el instrumento empleado se ha establecido una confiabilidad en 0,903 mediante la prueba estadística Coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach por cuanto las posibilidades de respuesta de sus ítems eran múltiples por lo que se le considera aceptable el instrumento para el presente trabajo.

2.5.3. Aspectos éticos.

Esta investigación se llevó a cabo con total honestidad, se respetó en todo momento las pautas brindadas en conformidad con las líneas de investigación de la Universidad Privada del Norte.

La autora de la investigación diseño este estudio acudiendo a fuentes bibliográficas de reconocida reputación en el ámbito académico. Todos los participantes de la muestra fueron informados por la investigadora que la información proporcionada para la recolección de datos ha sido tratada de la manera más discreta, de forma que no se compartió información personal sin previa autorización. En ningún momento se alteraron las cifras de los resultados que se muestran en este estudio.

La investigación no va a generar incomodidad o afectar la honorabilidad de un colaborador, en relación a la sensibilidad sobre temas del entorno laboral, ni va a existir problemas de vulnerabilidad a la privacidad y conflictos dentro de la organización.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos después de haber aplicado el cuestionario a los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.

Objetivo general: Describir los factores que intervienen en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.

Tabla 2

Resumen de los resultados de cuestionario acerca del Salario Emocional

Fuente: Elaboracion propia

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PORCENTAJE
Salario Emocional	Oportunidad de desarrollo	Valoración personal	97.15%
	Balance de vida	Salud laboral	88.25%
	Equilibrio vida personal y profesional	Horarios flexibles	80.80%
	Bienestar psicológico	Reconocimiento de trabajo bien hecho	76.40%

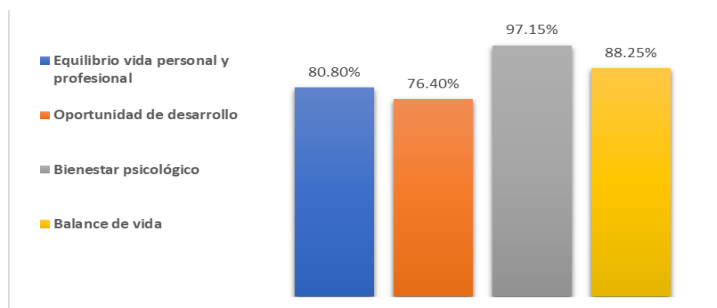


Figura 2. *Porcentaje de resultados por cada dimensión.*

Fuente: elaboración propia

Hallazgos en relación a la pregunta de investigación: luego del análisis de la variable salario emocional a través de sus 4 dimensiones comprendidas para este estudio, y dando respuesta a las preguntas de investigación, se halló que la dimensión bienestar psicológico, en su indicador: reconocimiento del trabajo bien hecho, es la que obtuvo una mayor calificación con una valoración del 97.15%; seguido de la dimensión balance de vida, en su indicador: salud laboral, con una valoración del 88.25%, a continuación la dimensión equilibrio vida personal y profesional, en su indicador: horarios flexibles, alcanza una valoración de 80.80% y finalmente la dimensión oportunidad de desarrollo, en su indicador: valoración personal, obtuvo una valoración de 76.40%. Se realizó la recolección de datos por medio del instrumento escogido, en este estudio se utilizó la encuesta. Los resultados se analizaron y a continuación se muestran en tablas de frecuencia y porcentaje y cuadros descriptivos.

DIMENSIÓN: EQUILIBRIO VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL

Tabla 3

El equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de su vida son adecuados.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	6	17.6%
En desacuerdo.	10	29.4%
No sabe/No opina.	2	5.9%
De acuerdo.	13	38.2%
Totalmente de acuerdo.	3	8.8%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

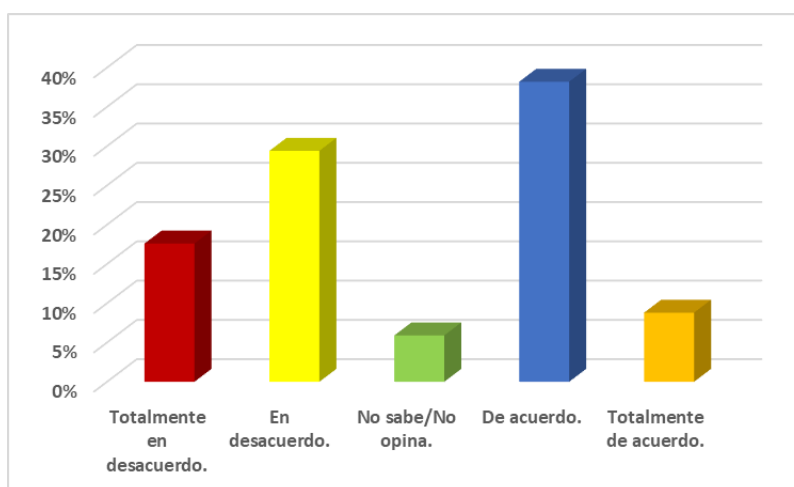


Figura 3. *Porcentaje de equilibrio entre el tiempo en el trabajo y el tiempo libre.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 17.6% está totalmente en desacuerdo en indicar que existe un equilibrio entre el tiempo que pasa en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de su vida, el 29.4% manifiestan estar en desacuerdo, el 5.9% no sabe/ no opina, el 38.2% está de acuerdo y el 8.8% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que afirma que en los colaboradores existe equilibrio entre el tiempo que pasa en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de su vida. La empresa es responsable en el manejo de los horarios y su cumplimiento, alcanzando la productividad de sus colaboradores sin perjuicio de sus tiempos libres.

Tabla 4

Su familia está satisfecha con su centro laboral porque permite la integración familiar mediante actividades organizadas por la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	4	11.8%
En desacuerdo.	10	29.4%
No sabe/No opina.	5	14.7%
De acuerdo.	13	38.2%
Totalmente de acuerdo.	2	5.9%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

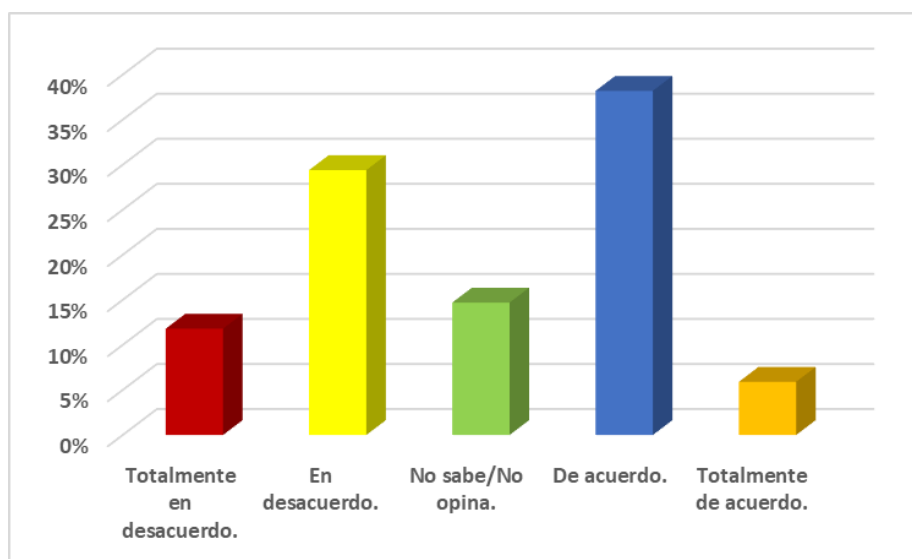


Figura 4. *Porcentaje de satisfacción de la integración familiar en la empresa.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 11.8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en indicar que sus familias están satisfechas con su centro laboral porque permite la integración familiar mediante actividades organizadas por la empresa; el 29.4% indican estar en desacuerdo, el 14.7% no sabe, no opina, el 38.2% revelaron estar de acuerdo y un 5.9% precisó totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que afirma que las familias de los colaboradores están satisfechas con el centro laboral porque permite la integración familiar mediante actividades organizadas por la empresa. La empresa cuenta con programas de integración familiar diseñados de acuerdo con un cronograma de actividades que es elaborado por el área de bienestar con la finalidad de lograr la integración entre colaboradores y sus familias.

Tabla 5

La empresa promueve espacios que le permiten acercarse a su vida familiar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	5.9%
En desacuerdo.	14	41.2%
No sabe/No opina.	4	11.8%
De acuerdo.	10	29.4%
Totalmente de acuerdo.	4	11.8%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

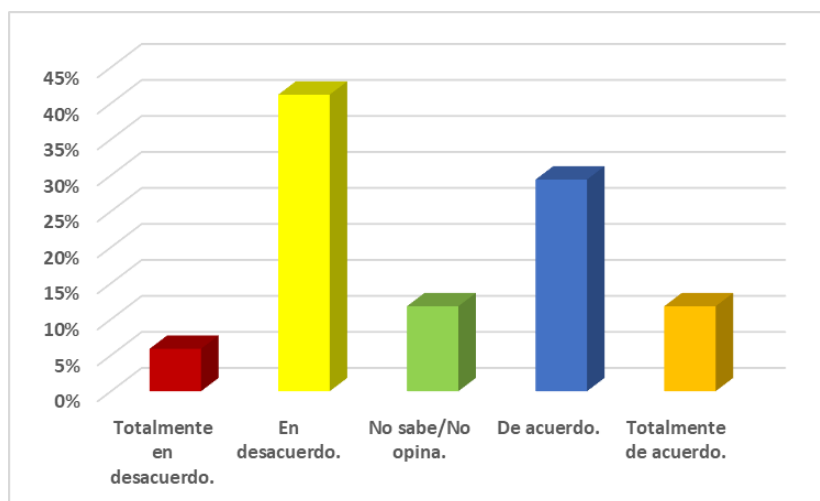


Figura 5. *Porcentaje de espacios de vida*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5.9% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en indicar que la empresa promueve espacios que le permiten acercarse a su vida familiar; el 41.2% indican estar en desacuerdo, el 11.8% no sabe, no opina, el 29.4% revelaron estar de acuerdo y un 11.8% precisó totalmente de acuerdo. Se observa una posición desfavorable con respecto a que la empresa promueve espacios que le permiten acercarse a su vida familiar. La empresa no cuenta con una infraestructura o un recinto propio para actividades de recreación, y estas se llevan a cabo en espacios que son alquilados por el área de bienestar. Sin embargo, brinda espacios de lactarios para las colaboradoras que han dado a luz y se han reintegrado a las actividades en la empresa.

Tabla 6

La empresa le permite flexibilizar su horario cuando la oportunidad lo amerita

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	5	14.7%
No sabe/No opina.	3	8.8%
De acuerdo.	18	52.9%
Totalmente de acuerdo.	8	23.5%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

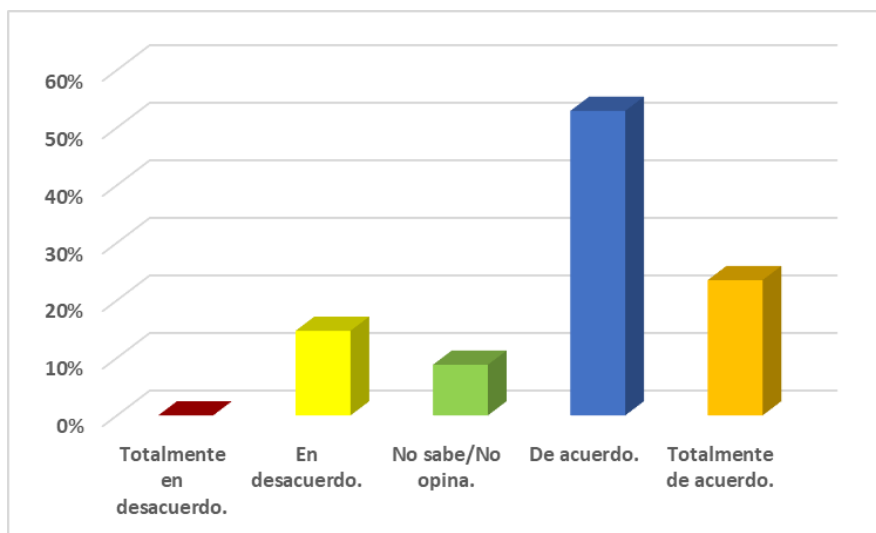


Figura 6. *Porcentaje de flexibilidad en el horario*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 0% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en indicar que la empresa le permite flexibilizar su horario cuando la oportunidad lo amerita; el 14.7% está en desacuerdo, el 8.8% no sabe/no opina, el 52.9% está de acuerdo y el 23.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que la empresa permite flexibilizar horarios cuando la oportunidad lo amerita. La empresa comprende la necesidad de ser flexible frente a distintos escenarios personales y/o familiares que sus colaboradores pueden presentar, esto es una medida de retención al personal, quien a su vez se vuelve más productivo y leal a la compañía.

DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

Tabla 7

La organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	6	17.6%
No sabe/No opina.	5	14.7%
De acuerdo.	18	52.9%
Totalmente de acuerdo.	4	11.8%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

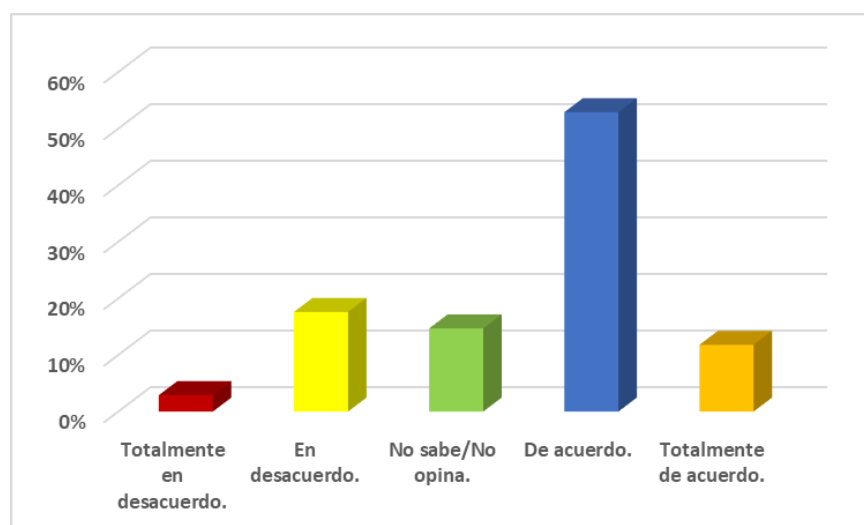


Figura 7. *Porcentaje de crecimiento profesional*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 2.9% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que la organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional, el 17.6% está en desacuerdo, el 14.7% no sabe/ no opina, el 52.9% está de acuerdo y el 11.8% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que la organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional. La organización promueve constantemente el crecimiento profesional a través de capacitaciones en el área operativa, asimismo incentiva al personal a una mejora constante de sus habilidades profesionales.

Tabla 8
La organización brinda oportunidades de ascensos.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	8.8%
En desacuerdo.	8	23.5%
No sabe/No opina.	3	8.8%
De acuerdo.	17	50%
Totalmente de acuerdo.	3	8.8%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

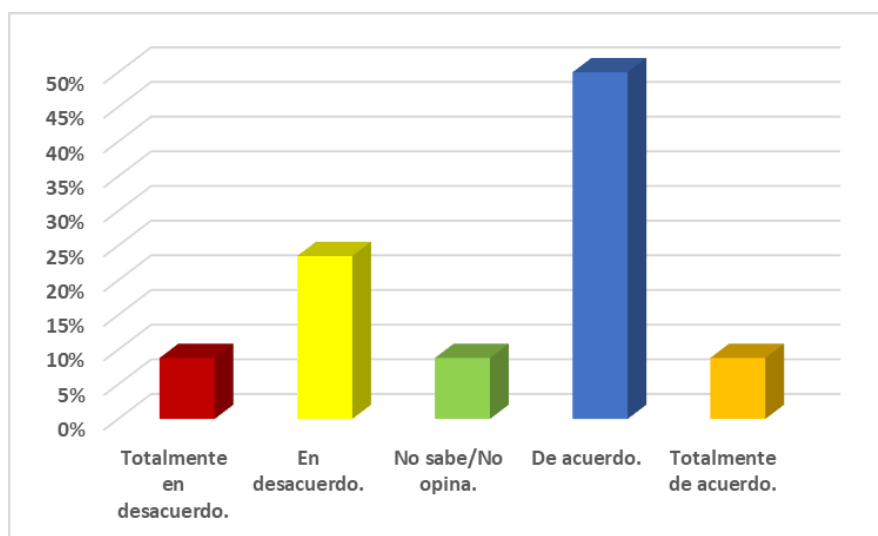


Figura 8. *Porcentaje de oportunidades de ascensos.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 8.8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que la organización brinda oportunidades de ascenso; el 23.5% está en desacuerdo, el 8.8% no sabe/no opina, el 50% está de acuerdo y el 8.8% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que la organización brinda oportunidades de ascenso. La organización considera que, como parte de su plan de retención y motivación constante a los trabajadores, debe establecer planes a mediano plazo en los cuales incluye ascensos o asumir nuevos roles dentro de la organización.

Tabla 9

Su organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	5	14.7%
No sabe/No opina.	5	14.7%
De acuerdo.	19	55.9%
Totalmente de acuerdo.	4	11.8%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

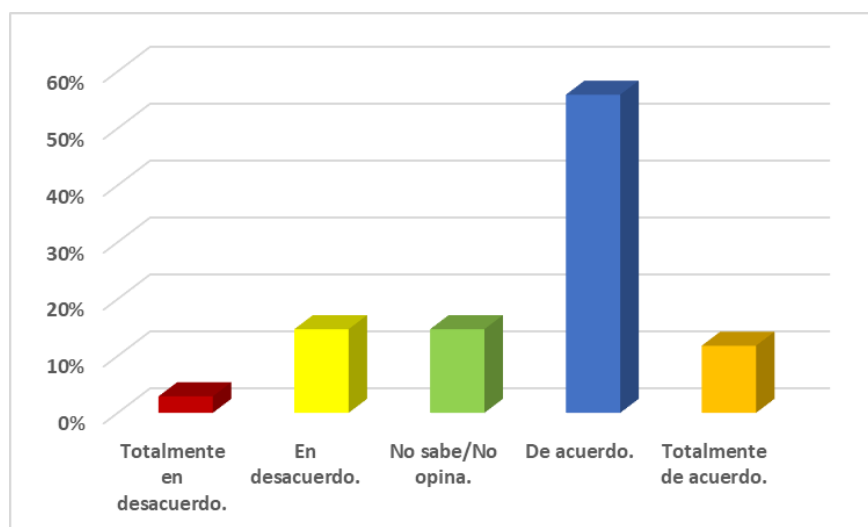


Figura 9. *Porcentaje de fomento de ideas planteadas por los colaboradores*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 2.9% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que la organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores; el 14.7% está en desacuerdo, el 14.7% no sabe/ no opina, el 55.9% está de acuerdo y el 11.8% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que la organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores. La organización considera importante la opinión de sus colaboradores, por lo que constantemente el Gerente dialoga con los operarios quienes están más cerca a los procesos y pueden brindar mejoras que ayuden a la organización y su crecimiento y desarrollo.

Tabla 10

Su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	7	20.6%
No sabe/No opina.	0	0%
De acuerdo.	20	58.8%
Totalmente de acuerdo.	6	17.6%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

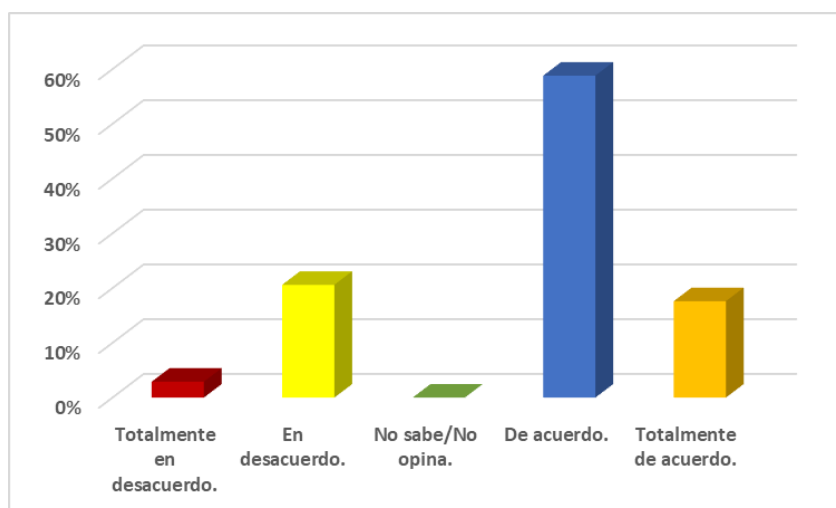


Figura 10. *Porcentaje de percepción de felicitación por el trabajo realizado.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 2.9% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo; el 20.6% está en desacuerdo, el 0% no sabe/no opina, el 58.8% está de acuerdo y el 17.6% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que el jefe y/o coordinador lo felicita cuando realiza un buen trabajo. La organización mantiene una mirada integral acerca de las necesidades de reconocimiento que deben ejecutarse en el área operativa, una de ellas es el reconocimiento a los colaboradores cuando realizan una labor eficiente.

DIMENSIÓN: BIENESTAR PSICOLÓGICO

Tabla 11

El trabajo que usted desempeña le permite desarrollarse como persona.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	2	5.9%
No sabe/No opina.	2	5.9%
De acuerdo.	21	61.8%
Totalmente de acuerdo.	9	26.5%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

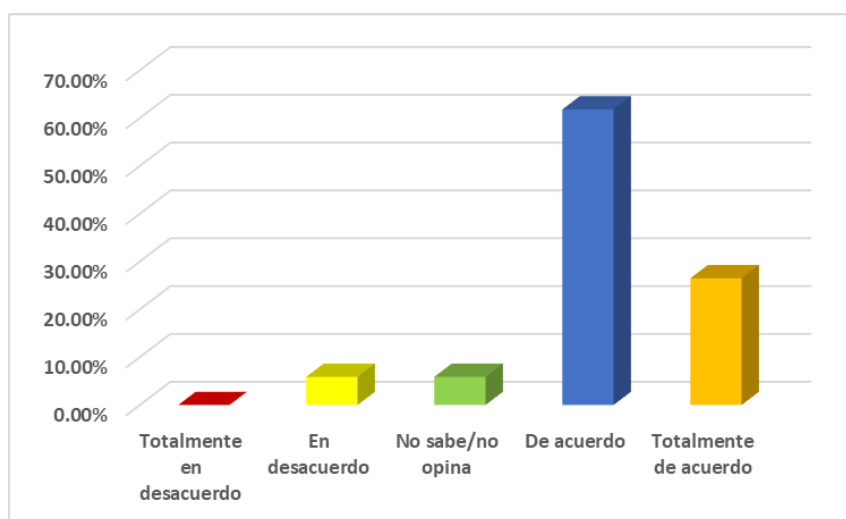


Figura 11. *Porcentaje de percepción de desarrollo como persona*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 0% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que el trabajo que desempeña le permite desarrollarse como persona; el 5.9% está en desacuerdo, 5.9% no sabe/no opina, el 61.8% está de acuerdo y el 25.6% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que el trabajo que desempeña el colaborador le permite desarrollarse como persona. La organización mantiene el enfoque sobre el desarrollo en los colaboradores del área operativa, desarrolla estrategias de desarrollo personal como talleres organizados por profesionales externos.

Tabla 12

Siente usted que forma parte de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	2	5.9%
No sabe/No opina.	2	5.9%
De acuerdo.	22	64.7%
Totalmente de acuerdo.	8	23.5%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

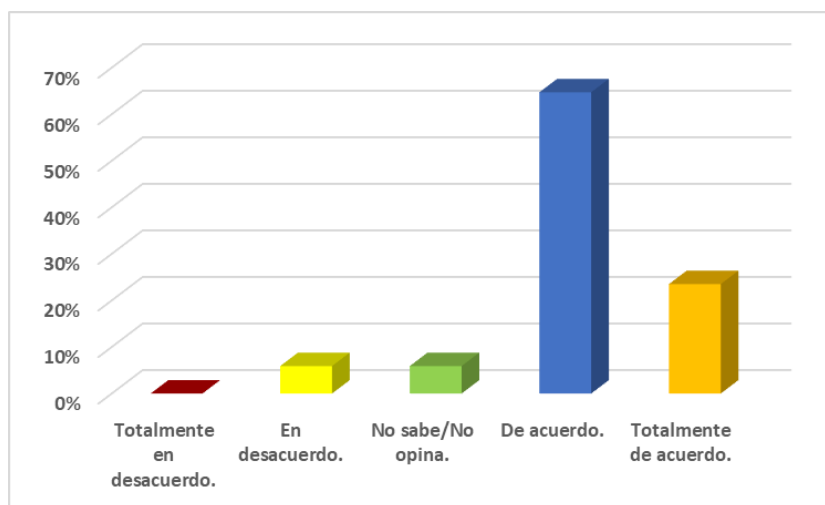


Figura 12. *Porcentaje de percepción de que forma parte de la organización*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 0% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que se sienten que forman parte de la organización; el 5.9% está en desacuerdo, el 5.9% no sabe/no opina, el 64.7% está de acuerdo y el 23.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que los encuestados sienten que forman parte de la organización. La organización desarrolla estrategias no solo de retención sino de lealtad y compromiso con sus colaboradores. Toma en cuenta sus ideas, desarrollar estrategias de acuerdo a ellas, demostrando el compromiso que tiene con cada uno y evidenciando el escucha activa que existe entre directivos y operarios.

Tabla 13

Está preparado para la actividad que se le asigna.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	2	5.9%
De acuerdo.	16	47.1%
Totalmente de acuerdo.	16	47.1%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

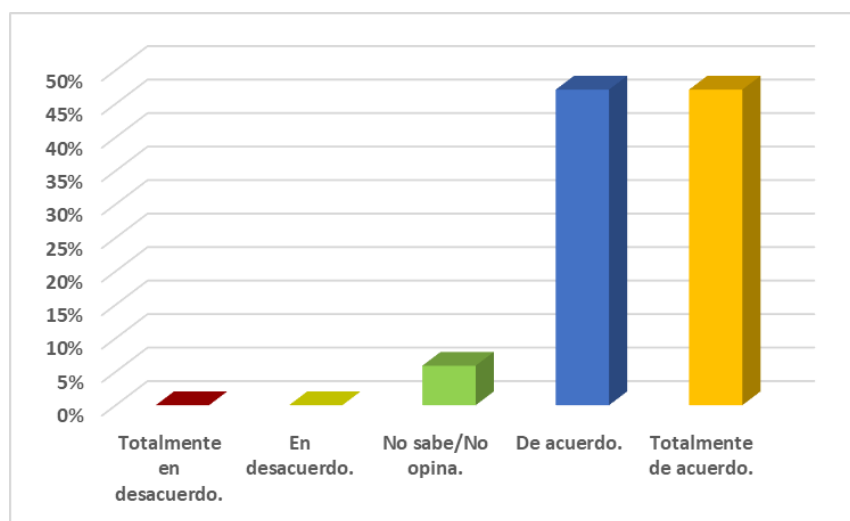


Figura 13. *Porcentaje de percepción de estar preparado para la actividad que se le asigna*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 0% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que se sienten preparados para la actividad que se le asigna; el 0% está en desacuerdo, el 5.9% no sabe/no opina, el 47.1% está de acuerdo y el 47.1% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que los encuestados se sienten preparados para la actividad que se les asigna. Esta tendencia responde a la acción de involucrar y preparar a los colaboradores en todos los procesos que desarrolla la empresa.

Tabla 14

La interacción con los compañeros de trabajo le genera bienestar dentro de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	4	11.8%
No sabe/No opina.	1	2.9%
De acuerdo.	17	50%
Totalmente de acuerdo.	11	32.4%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

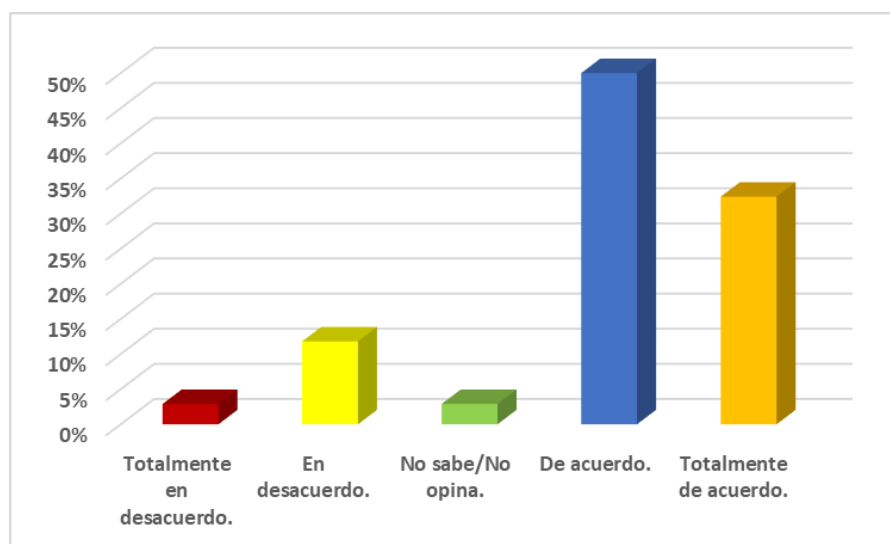


Figura 14. *Porcentaje de percepción de bienestar con la interacción entre sus compañeros*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 2.9% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que la interacción con sus compañeros de trabajo le genera bienestar dentro de la organización; el 11.8% está en desacuerdo, el 2.9% no sabe/ no opina, el 50% está de acuerdo y el 32.4% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que los encuestados sienten que la interacción con sus compañeros de trabajo le genera bienestar dentro de la organización. Es política de la organización estimular la integración entre sus colaboradores, a través de actividades recreativas que inclusive involucran el nivel familiar de cada uno de ellos.

DIMENSIÓN: BALANCE DE VIDA

Tabla 15

La labor que usted desempeña contribuye con su perspectiva personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	3	8.8%
No sabe/No opina.	3	8.8%
De acuerdo.	19	55.9%
Totalmente de acuerdo.	9	26.5%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

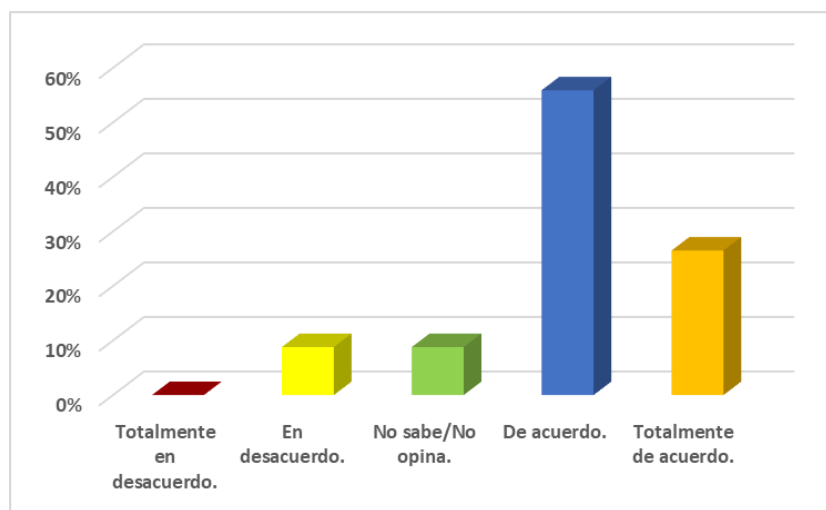


Figura 15. *Porcentaje de percepción de perspectiva personal respecto a la labor desempeñada.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 0% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que la labor que desempeña contribuye con su perspectiva personal; 8.8% está en desacuerdo, 8.8% no sabe/no opina, 55.9% está de acuerdo y el 26.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que los encuestados sienten que la labor que desempeñan contribuye con su perspectiva personal. La empresa busca que el colaborador perciba desde su perspectiva personal que la labor que desempeña sea un camino para influir positivamente sobre su capacidad, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad.

Tabla 16

La empresa le brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	2	5.9%
No sabe/No opina.	2	5.9%
De acuerdo.	18	52.9%
Totalmente de acuerdo.	11	32.4%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

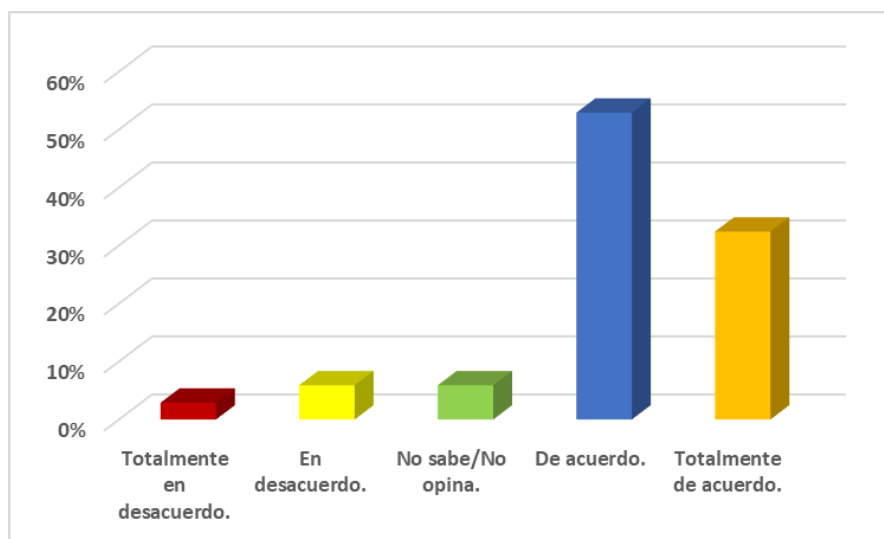


Figura 16. *Porcentaje de percepción de facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 2.9% está totalmente en desacuerdo con que la empresa le brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar; el 5.9% está en desacuerdo, el 5.9% no sabe/no opina, el 52.9% está de acuerdo y el 32.4% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que la empresa brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar. La empresa brinda facilidades económicas en caso de que el colaborador necesite de préstamos y anticipos accediendo a este beneficio de manera rápida y oportuna cubriendo de esta forma necesidades en caso de emergencia familiar.

Tabla 17

Participa en los momentos más importantes de su vida familiar.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	2.9%
En desacuerdo.	5	14.7%
No sabe/No opina.	1	2.9%
De acuerdo.	17	50%
Totalmente de acuerdo.	10	29.4%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

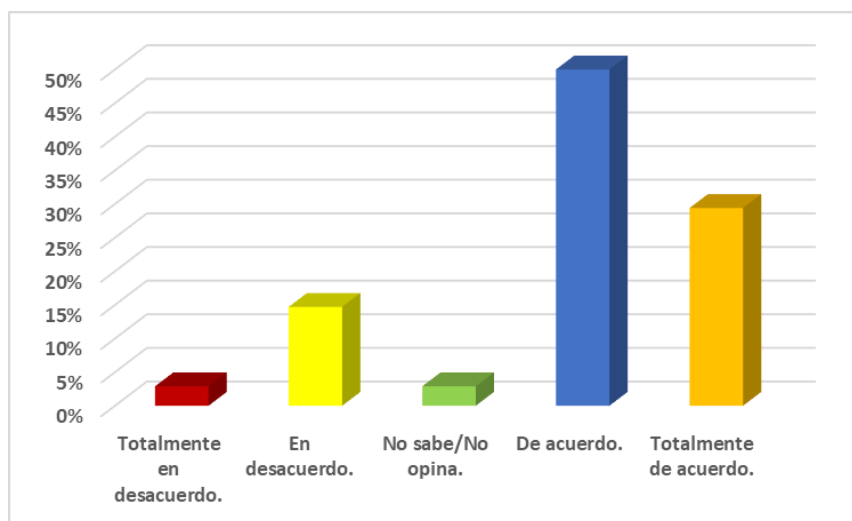


Figura 17. *Porcentaje de presencia en los momentos más importantes de la vida familiar.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 2.9% de los encuestados, está totalmente en desacuerdo en percibir que está presente en los momentos más importantes de su vida familiar; el 14.7% está en desacuerdo, el 2.9% no sabe/no opina, el 50% está de acuerdo y el 29.4% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que los colaboradores perciben que están presentes en los momentos más importantes de su vida familiar. El colaborador percibe la posibilidad de construir un futuro positivo para su familia porque dentro de ella coexiste una dinámica de relacionamiento y es precisamente esta interacción la que se encarga de conectar los momentos más importantes de su vida familiar y el bienestar de sus miembros.

Tabla 18

La empresa lo remunera lo suficiente para cubrir las necesidades familiares.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	8.8%
En desacuerdo.	10	29.4%
No sabe/No opina.	2	5.9%
De acuerdo.	18	52.9%
Totalmente de acuerdo.	1	2.9%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia.

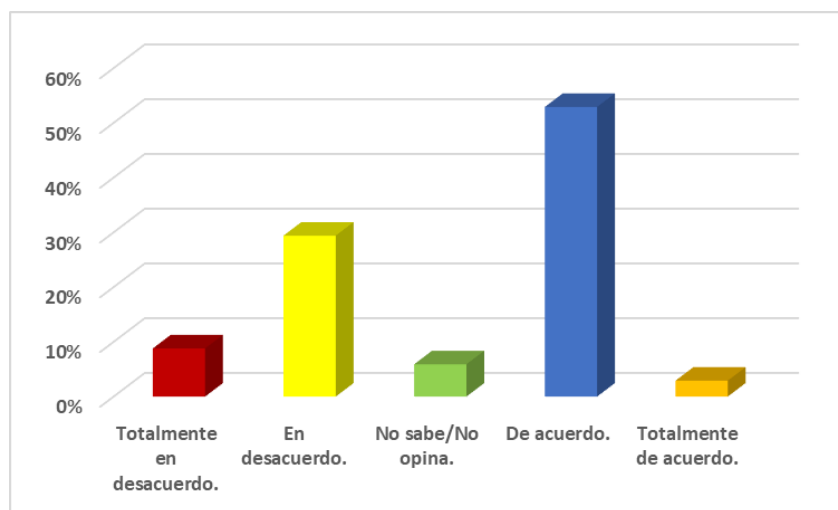


Figura 18. *Porcentaje de remuneración suficiente para cubrir necesidades.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 8.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con considerar que la empresa lo remunera lo suficiente para cubrir las familiares; el 29.4% está en desacuerdo, el 5.9% no sabe/no opina, el 52.9% está de acuerdo y el 2.9% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable respecto a que los colaboradores consideran que la empresa los remunera lo suficiente para cubrir sus necesidades familiares. La empresa tiene una escala remunerativa atractiva, asimismo escalas de comisiones según los servicios que preste el operario en el taller, por lo que su productividad es justa y remunerada.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue: describir los factores que intervienen en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019. Las dimensiones que fueron discutidas son: equilibrio vida personal y profesional; oportunidad de desarrollo; bienestar psicológico y balance de vida.

En lo relacionado a la dimensión equilibrio vida personal y la variable salario emocional, en su indicador horarios flexibles, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 5 (p. 48) se encontró que el 52.9% está de acuerdo y el 23.5% está totalmente de acuerdo en que la empresa permite flexibilizar horarios cuando la oportunidad lo amerita. La empresa comprende la necesidad de ser flexible frente a distintos escenarios personales y/o familiares que sus colaboradores pueden presentar, esto es una medida de retención al personal, quien a su vez se vuelve más productivo y leal a la compañía.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la presente investigación, se hallaron coincidencias con el estudio de Ugarte (2019), quien de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión retribución estándar, en su indicador licencias, permisos y flexibilidad en el horario, determinó que un 52% es promedio favorable, lo cual representa la percepción de la mayoría y en menor proporción consideran que es alto igual a 46%; por otro lado, Bonilla (2015), en su trabajo, en una encuesta realizada a 52 colaboradores halló

que un 63% de la muestra mencionaban estar de acuerdo con la flexibilización de los horarios porque les permite la posibilidad de realizar el trabajo parcial desde la casa.

Todos estos resultados mencionados encuentran respaldo con lo expresado por los autores Damián (2021), quien menciona que la flexibilidad en los horarios es parte de una tendencia en las empresas para que estas generen políticas organizacionales tratando de fomentar el equilibrio entre trabajo y familia, manifestando y fortaleciendo la relación afectiva tanto en la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales, como en un óptimo desempeño en las compañías que las efectúan y es esencial en toda organización para que refuercen todas aquellas acciones que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados; de igual forma Villalobos (2020), precisa que los horarios flexibles son parte de un esquema que se les ofrece a los colaboradores buscando que adquieran un nivel de autonomía para que puedan conformar sus horarios en concordancia con los responsables de área según la necesidad, logrando de esta forma un balance funcional entre la vida personal y el trabajo. La flexibilidad horaria admite que los empleados puedan cubrir el número de horas fijadas a sus labores en los horarios que consideren apropiadas.

La política de flexibilidad en los horarios orientada a sus colaboradores en la empresa logra un resultado muy alto en los resultados de la encuesta porque está dentro de una estrategia del equilibrio de la vida personal y profesional, la organización considera esta medida como un factor importante dentro de las acciones para la retención del talento profesional, desarrollando de esta manera un vínculo entre los colaboradores y la empresa, lo que se conoce como lealtad laboral.

En lo relacionado a la dimensión oportunidad de desarrollo y la variable salario emocional, en su indicador valoración personal, en los resultados derivados en la presente investigación, en la tabla 9 (p. 52) se encontró que el 58.8% está de acuerdo y el 17.6% está totalmente de acuerdo en que su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo. La organización mantiene una mirada integral acerca de las necesidades de reconocimiento que deben ejecutarse en el área operativa, una de ellas es el reconocimiento a los colaboradores cuando realizan una labor eficiente.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la presente investigación, se hallaron discrepancias al contrastar con el estudio de Morales (2020), quien, de acuerdo a los resultados obtenidos en su estudio, encontró que en la dimensión reconocimiento el 42.86% de una muestra de 35 colaboradores, a veces recibe de su jefe y/o coordinador alguna felicitación cuando realizan un buen trabajo y casi nunca un 20.00% , por lo que se logra inferir que consideran que existe una falta de reconocimiento por parte de sus jefes; asimismo en la investigación de Bonilla (2015), en una muestra de 52 colaboradores, los resultados mostraron que la relación entre jefes y subordinados no es buena, el 46% de los encuestados dijeron que en algunas ocasiones confía en sus jefes y solo el 23% opina que confía siempre en sus jefes.

Todos estos resultados que han sido revisados encuentran implicancia con lo expresado por la autora Pereyra (2018), quien manifiesta que las oportunidades de desarrollo personifican una táctica que busca la motivación del colaborador al darle reconocimiento en sus labores buscando estimularlo en el desempeño en sus tareas, repercutiendo en la

rentabilidad para la empresa; y por lo expresado por la autora Canals (2019), la valoración personal por parte de los jefes hacia los colaboradores los ayuda a determinar sus intereses profesionales, valores, actitudes tendencias de comportamiento y nivelar sus intereses laborales para establecer las preferencias de los empleados adecuando sus capacidades en diferentes tipos de situaciones.

La empresa es consciente del esfuerzo y compromiso de cada uno de sus colaboradores del área operativa, es por ello que desarrollo programas de recompensa al esfuerzo, gestionando con los recursos institucionales, horas libres para atender temas personales justificados, días libres con posibilidad de compensarlos en la semana siguiente, renovaciones de contrato dando una retroalimentación como alcance al operario, señalando las oportunidades de mejora y reconociendo la labor bien hecha.

En lo relacionado a la dimensión bienestar psicológico y la variable salario emocional, en su indicador: reconocimiento del trabajo, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 12 (p. 55), se halló que un 47.1% están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se sienten preparados para la actividad que se les asigna. Esta preparación a nivel laboral, se refleja en los resultados de su desempeño generando un reconocimiento por el trabajo bien hecho, no implica una compensación económica, es un respaldo emocional por parte del área operativa al colaborador.

En el contraste de los resultados de los antecedentes de la presente investigación, se encontraron discrepancias con el estudio de Ugarte (2019), quien en los resultados de su

estudio evidenció que el 14% de los encuestados señalan que la empresa Makro no reconoce el esfuerzo de sus trabajadores no permitiendo la toma de decisiones de sus empleados en las actividades de la empresa y que el 46% de los encuestados señala su indiferencia a los indicadores dentro de la empresa; por otro lado, Casallas, Galindo & Lòpez (2014), al hacer el análisis descriptivo de los ítems del beneficio de desarrollo profesional, el 100% de los encuestados tuvieron una mayor calificación para los beneficios en los que premian su esfuerzo y dedicación al trabajo y a su vez buscan que sus conocimientos técnicos aumenten. (Programas de reconocimiento a la labor, programas de promoción (ascensos) y capacitación).

Todos estos resultados aludidos encuentran implicancia con lo señalado por la autora Fernández (2017), quien a su entender manifiesta que el Bienestar Psicológico busca el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, tratando de que el colaborador evidencie indicadores de funcionamiento positivo, por lo que dicho bienestar considera los aspectos del bienestar humano potenciando elementos positivos (fortalezas y emociones positivas); y lo precisado por Martínez, M. (2018), quien manifiesta que el reconocimiento laboral produce una satisfacción personal en el colaborador haciéndolo más feliz y convirtiéndolo en un trabajador leal y motivado para conseguir el éxito de la empresa.

La empresa reconoce que es de alto valor brindar reconocimiento al trabajo por parte de sus colaboradores, para ello no solo capacita sino asegura las buenas prácticas dentro del área, sabe que cuando un colaborador se siente preparado técnicamente para el desarrollo de sus actividades, la empresa puede establecer nuevos retos a nivel de negocio, lo que conlleva una recompensa no solo económica, sino mucho más importante que eso, una recompensa

emocional por la labor hecha. Esto nos dice que la empresa acompaña e involucra a sus colaboradores en sus nuevos procesos.

En lo que respecta a la dimensión balance de vida y la variable salario emocional, en su indicador: salud laboral; en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 15 (p. 58), el 52.9% está de acuerdo y el 32.4% está totalmente de acuerdo. que la empresa brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar. La empresa brinda facilidades económicas tales como préstamos y/o anticipos a los cuales los colaboradores pueden acceder de manera oportuna para cubrir las necesidades que el caso amerita.

En contraste con

los resultados de los antecedentes de la presente investigación se han encontrado discrepancias con el estudio de Rodríguez (2018), quien en sus resultados descubrió que el 9% de los encuestados de la empresa Makro señala que los compañeros de trabajo no fomentan la solidaridad y no existe el trabajo en equipo por lo tanto no se cumplen las metas en la organización; por otro lado, Espinosa, Díaz & Palacios (2017), en su investigación encontraron que el 100% de los encuestados, se encuentra de acuerdo con el sistema de recompensa extralegal o programa de beneficio que posee la entidad, como ayudas para estudios e hijos, lo que origina que los funcionarios tengan una percepción propicia de la misma, lo que conlleva a que sea apreciada un excelente lugar de trabajo.

Todos estos resultados antedichos encuentran implicancia por lo expresado por la autora Vargas (2019), quien sostiene que el balance de vida se alcanza cuando en una organización existe una motivación orientada a sus colaboradores para que conserven el equilibrio entre su trabajo frente a otros aspectos que lo atañen como persona para lograr una calidad de vida no solo laboral, sino también calidad de vida personal constituyendo un ser humano satisfecho y feliz junto con sus familias y lo precisado en el Blog: Salud laboral y discapacidad (2019) donde se menciona que la salud laboral busca promover la salud de los colaboradores reduciendo las condiciones de riesgo que puedan afectarlo.

La empresa considera importante ser parte del respaldo emocional de sus colaboradores, sabe que esto establecerá un vínculo importante y a mediano plazo se verá reflejado en el rendimiento de los operarios. En ese sentido como parte de sus acciones brinda facilidades económicas como anticipos o prestamos en caso de emergencias familiares y/o personales. Sin embargo, esta acción va mucho más allá de una facilidad económica, desarrolla algo mucho más importante, los lazos de lealtad y compromiso entre colaborador y empresa.

A. Limitaciones

El desarrollo del estudio tuvo ciertas limitaciones que la autora supo manejar. Una de las limitaciones encontradas en la realización del trabajo de investigación fue el recabado de firmas por parte de la Gerente General de la empresa, quien mostraba desconfianza acerca de la necesidad de permitir el uso del nombre comercial en esta investigación. Se concertó una reunión en donde se detalló los alcances de esta investigación y los beneficios que redundarían en la empresa.

Otra de las limitaciones encontradas en la realización del trabajo de investigación fue obtener todas las respuestas en las encuestas realizadas por parte del personal del área operativa de la empresa NS Car, ya que los operarios desarrollan de manera constante sus labores en el taller y no disponían de un tiempo para analizar las preguntas y brindar sus respuestas. Se concertó una reunión con los colaboradores dentro de unos minutos libres durante sus labores (20 minutos) para explicarles los beneficios de realizar en esta encuesta y su impacto en futuras acciones de mejora por parte de la empresa para sus colaboradores.

B. Implicancias

Implicancia teórica

A partir de una perspectiva teórica, esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente acerca del salario emocional, por lo que los resultados podrán sistematizarse en una propuesta que pueda contribuir al conocimiento dentro del área de investigación de los recursos humanos.

Implicancia practica

Desde el punto de vista práctico, los resultados obtenidos en el estudio permitirán a la gerencia de la empresa crear estrategias con respecto al salario emocional, de tal forma que se podrá retener a los colaboradores más destacados, y reducir la intención de retirarse de la empresa.

Implicancia metodológica

Dentro de un enfoque metodológico, se puede aplicar el cuestionario empleado en esta investigación para determinar cada una de las necesidades de los colaboradores con respecto al salario emocional y también podrá ser aplicado con otras empresas de similar rubro.

C. Punto incierto

Al momento de revisar las dimensiones de la variable salario emocional se encontró un punto incierto en este estudio, como es el caso de la dimensión: autonomía, y que para la autora, Elizundia (2021), es considerada como la libertad que siente un colaborador de poder gestionar sus propios proyectos y que influye dentro de la problemática de la empresa, de igual forma para Faya (2018), una de las mayores preocupaciones de los gestores empresariales reside en la necesidad de poder contar con colaboradores satisfechos en sus labores, motivados, productivos y comprometidos con el logro de metas y el desarrollo de las organizaciones. Los colaboradores con más autonomía laboral sufren menos ansiedad que aquellos trabajadores con empleos igualmente demandantes, pero con menos autonomía. La autora de la presente investigación considera necesario tomar en cuenta la dimensión autonomía para su análisis dentro de futuras investigaciones.

4.2. Conclusiones

PRIMERA. - Los factores que intervienen en el salario emocional en sus cuatro dimensiones son: equilibrio de vida personal y profesional, oportunidad de desarrollo, bienestar psicológico y balance de vida. Se ha encontrado que la dimensión con una mayor incidencia es el bienestar psicológico, seguida de la dimensión balance de vida, a continuación, equilibrio de vida personal y profesional y en una menor contendencia la dimensión oportunidades de desarrollo. El bienestar psicológico es un factor relevante para los encargados del área en virtud de que los colaboradores perciben a la empresa como una entidad que se ocupa de sus necesidades personales, por consiguiente, se sienten motivados y su labor es reconocida, lo que ayuda a reducir la ansiedad y aumentar su compromiso y motivación.

SEGUNDA. - Con respecto a la primera pregunta específica, de los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si es un factor que interviene en el salario emocional, debido a que se encontró que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se cuenta con horarios flexibles con un acumulado del 80.8%.

Los colaboradores consideran que la flexibilidad de horarios que brinda la empresa les resulta muy importante y de alto valor porque les permite atender de manera oportuna cualquier imprevisto personal y/o familiar que se les presenta. Esto además genera una relación de lealtad y compromiso por parte del colaborador hacia la empresa.

TERCERA. - Con respecto a la segunda pregunta específica, de los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si es un factor que interviene en el salario emocional, debido a que se halló que un alto número de colaboradores están de acuerdo con el reconocimiento que se les brinda por parte de sus jefes inmediatos, en su indicador valoración personal, con un acumulado del 76.40%.

Los colaboradores consideran que el reconocimiento por parte de sus jefes inmediatos es un factor importante en el desarrollo diario de sus actividades, esto tiene un alto impacto en lo emocional, considerando que en esta acción no existen recompensas económicas, sin embargo, se logra reforzar el vínculo entre el operario y la empresa.

CUARTA. – Con respecto a la tercera pregunta específica, de los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si es un factor que interviene en el salario emocional, debido a que se encontró que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que en la empresa existe el reconocimiento por el trabajo bien hecho, con un acumulado del 97.15%.

Los colaboradores consideran que la implementación de capacitaciones, cursos y el asesoramiento profesional que brinda la empresa es muy atractivo e importante, porque contribuye a su crecimiento personal y profesional mejorando sus actividades lo que permite que sean innovadores en los procesos que ejecutan. Asimismo, se sienten preparados para las funciones que se les asigna, desarrollándolas sin ningún inconveniente.

QUINTA. - Con respecto a la cuarta pregunta específica, de los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, si es un factor que interviene en el salario emocional, debido a que se halló que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se da un respaldo en las situaciones de emergencia familiar, en su indicador salud laboral, con un acumulado del 88.25%. Se observa una posición favorable respecto a que la empresa brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar.

La empresa brinda facilidades económicas en caso de que el colaborador necesite de préstamos y anticipos accediendo a este beneficio de manera rápida y oportuna cubriendo de esta forma necesidades en caso de emergencia familiar. Los colaboradores consideran que la empresa brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencias familiares, este respaldo se da a través de anticipos y/o préstamos por parte de la empresa, lo que genera una sensación de acompañamiento importante ante hechos adversos que puedan suscitar al colaborador.

REFERENCIAS

- Alaimo, V. (22 de octubre de 2020). *¿Llegó la era de la flexibilidad laboral?* Obtenido de BID Factor Trabajo: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/llego-la-era-de-la-flexibilidad-laboral/>
- Alles, M. (2013). *Conciliar vida profesional y personal: Dos miradas: organizacional e individual*. Buenos Aires Argentina: GRANICA.
- Andújar, A. (13 de agosto de 2021). *Días de asuntos propios: un derecho del trabajador*. Obtenido de Laboralix: <https://www.laboralix.com/dias-asuntos-proprios/>
- Aparicio, S. (2017). *Trabaja Inteligentemente*.
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Augusto, T., Campagnolli, D., Canuto, T. y Graziano, G. (2020). Emotional Salary As A Strategy To Retain. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*,, 74-80.
- Bernal, K. & Sánchez, G. (2020). *Estrategias para el equilibrio entre la vida laboral y familiar en trabajadores de telecomunicaciones del departamento de ventas*. Bogota, Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Blog: Salud laboral y discapacidad. (18 de abril de 2019). *¿QUÉ ES LA SALUD LABORAL?* Obtenido de Blog: Salud laboral y discapacidad: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/salud-laboral/que-es/>

- Bonilla, A. (2015). *Análisis de la importancia del concepto de “salario emocional” al interior de las PYMES*. Bogotá Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Canals, C. (19 de octubre de 2019). *Cinco aprendizajes de Daniel Goleman sobre la Inteligencia Emocional*. Obtenido de UNIR: <https://www.unir.net/empresa/revista/cinco-aprendizajes-de-daniel-goleman-sobre-la-inteligencia-emocional/>
- Casallas, R. ; Galindo, D. & Lòpez, L. (2014). *Remuneración Emocional Factor Diferencial en el Sector de la Construcción en Bogotá, D.C*. Bogotá Colombia: Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano.
- Castro, D. (2019). *Salarios emocionales buscan disminuir el estrés laboral y aumentar la productividad*. Obtenido de Vida y èxito: <https://www.vidayexito.net/tendencias/salarios-emocionales-buscan-disminuir-el-estres-laboral-y-aumentar-la-productividad/>
- Chamorro, S. (23 de agosto de 2018). *Cómo elaborar un programa de bienestar laboral*. Obtenido de Deusto formacion: <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/elaborar-programa-bienestar-laboral>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cortes, N. (22 de abril de 2021). *¿Qué es el descanso laboral?: el concepto*. Obtenido de GeoVictoria: <https://www.geovictoria.com/mx/descanso-laboral/>
- Damián, N. (9 de junio de 2021). *Tendencia laboral: equilibrio entre la vida laboral y personal*. Obtenido de Córdoba Global: <https://cbaglobal.com.ar/tendencia-laboral-equilibrio-entre-la-vida-laboral-y-personal/>

- Del Castillo. C. & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, Mexico:: Grupo Editorial Patria.
- Díaz, W. & Silvestre, S. (2020). *El salario emocional en los colaboradores de la empresa “Consortio Salud y Belleza” S.R.L. – 2020*. Trujillo Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- El Economista. (8 de febrero de 2019). *Eleconomista.com.mx*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/las-nuevas-generaciones-priorizan-el-salario-emocional>: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/02/13/cuando-el-salario-economico-no-lo-es-todo/>
- Elizundia, M. (noviembre de 2021). *Qué es el salario emocional y cuáles son los 10 factores que lo definen*. Obtenido de <https://www.semana.com/>: <https://www.semana.com/finanzas/trabajo-y-educacion/articulo/que-es-el-salario-emocional-y-cuales-son-los-10-factores-que-lo-definen/202139/>
- Espinosa, E. ; Díaz, M. & Palacios, Y. (2017). *Salario emocional en la empresa FONDEARGOS como estrategia de motivación del talento humano*. Cartagena de Indias Colombia: Universidad EAN .
- Espinoza, a. & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NOVA RUA*.
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Conrado vol.14 supl.1 Cienfuegos*.

- Faya, A., et al. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una Universidad Peruana. *Apuntes universitarios Revista de Investigación*, vol. 8, núm. 3, 43-56.
- Fernandez, I. (12 de enero de 2017). *Bienestar Psicológico y Salud*. Obtenido de mallorca: <https://www.mallorca.eu/bienestar-psicologico-salud/>
- Forero, P. ; Correa, J. & Pazmiño, V. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del Restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*. Bogota Colombia : Corporacion Universitaria de Asturias.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación : Así de fácil*. Córdoba Argentina: El Cid Editor.
- Galiana, P. (13 de febrero de 2017). *Cómo elaborar un plan de formación para empleados*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/como-elaborar-plan-formacion-rrhh-2-0/>
- Galicia, L. ; Balderrama; J. & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtua. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 42-53.
- Galsames, M. (2020). *Practicas directivas de liderazgo distribuido*. Barcelona España: Universitat de Barcelona.
- García, J. (2018). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Gil, G. ; Gamboa, E. & Hernández, B. (2018). *Influencia en terminos de influencia del salario emocional en los procesos empresariales*. Cali Colombia: Universidad Santiago de Cali .

- Gomez, A. , Rojas, E.; Morales, M. & Perez, P. (2017). *El salario emocional una estrategia para mejorar el bienestar laboral en CIPRES Seguridad y Protección LTDA*. Bogota Colombia: Universidad Piloto De Colombia.
- Gómez, R. (2011). El salario emocional. *Colegio de Estudios Superiores de Administración*.
- Gómez, S. (2019). *Coaching de Equipos* . Málaga España: Interconsulting Bureau S.L. .
- Gonzales, F. (2017). ¿Qué es y cómo se paga el salario emocional? *Revista de Negocios Del*, 80–82.
- Heathfield, S. (17 de diciembre de 2019). *Cómo hacer un plan de trayectoria profesional*. Obtenido de The Balance Careers: <https://www.thebalancecareers.com/career-pathing-1918080>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F. México: McGraw Hill.
- Herrea, C. & Huanay, C. (2018). *Diferencias en la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana*. Lima Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Martinez, M. (5 de junio de 2018). *La importancia del reconocimiento laboral*. Obtenido de IMF Blog de Recursos Humanos: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Maxwell, J. (2012). *Los Cinco Niveles de Liderazgo*. Tenesse EEUU: Thomas Nelso Inc.
- Medina, N. (2014). Las variables complejas en investigaciones pedagógicas. *Revista Apuntes Universitarios*, 5(2), 9 - 18.

- Morales, M. (2020). *Propuestas de reconocimiento para mejorar el salario emocional en una entidad pública, Lima 2020*. Lima Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Pereyra, M. (2018). “*Propuesta de un plan de carrera en el área de Finanzas de una Empresa*”. Buenos Aires Argentina: Universidad de la Defensa Nacional.
- Pérez Rodríguez, M. (2017). *Coaching*. Malaga España: ICB Editores.
- Perez, L.; Perez, R. & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue.
- RANDSTAD. (2019). *informe global de investigación de marca de empleador de randstad 2019*.
Obtenido de <https://workforceinsights.randstad.com/>
<https://workforceinsights.randstad.com/global-employer-brand-research-2019>
- Rodriguez, A. (21 de agosto de 2021). *Integración familiar*. Obtenido de Lifeder:
<https://www.lifeder.com/integracion-familiar/>
- Rodriguez, H. (2018). *Salario emocional y rendimiento laboral en MAKRO Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Rojas, G. (13 de febrero de 2020). *Conexión ESAN*. Obtenido de Cuando el salario económico no lo es todo: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/02/13/cuando-el-salario-economico-no-lo-es-todo/>
- Sanchezllanes, N. y Monroy, M. (2018). *Metodología de la investigación*. México, D.F, México : Grupo Editorial Éxodo.
- Silvera, A. (2016). *Gerencia y Administración*. Editorial Coruniamericana .
- Stein, G. & Rábago, E. (2021). ¿Qué paga un sueldo? Guía práctica para compensar con sensatez en tiempos pos-COVID. *Harvard Bussines Review (Núm. 313)* .

- Ugarte, D. (2019). *La importancia del salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019*. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Vargas, E. (2019). *¿Calidad de vida laboral y satisfaccion economica?: balance entre vida y trabajo*. Bogota Colombia: Universidad Militar Nueva Granada .
- Villagrán, M. (2009). Bienestar Psicológico. *Revista Psicología y Vida, edición electrónica 14*. Guatemala, C.A.
- Villalobos, C. (6 de abril de 2020). *Flexibilidad horaria: por qué deberías adoptarla (y cuáles serán los retos)*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/https://blog.hubspot.es/marketing/flexibilidad-horaria>
- Wigert, B., & Harter, J. (2017). *Reingeniería de la gestión del rendimiento*. Obtenido de <https://www.gallup.com/https://www.gallup.com/workplace/238064/re-engineering-performance-management.aspx>
- Zohn, T.; Gomez, E.& Enríquez, R. (2015). *La psicoterapia frente al bienestar y al malestar*. Ciudad de Mexico Mexico: Mexico.

ANEXOS

Anexo N° 1: Factores que intervienen en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.

Tabla 19
Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son los factores que intervienen en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?</p>	<p>General:</p> <p>Describir los factores que intervienen en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.</p>		Equilibrio vida personal y profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios flexibles 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Es una investigación cuantitativa, descriptiva.</p>
<p>Específicos:</p> <p>a) ¿Es el equilibrio vida personal y profesional un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) Describir el equilibrio vida personal y profesional como un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.</p>		Oportunidad de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Descansos laborales • Días libres para asuntos personales • Formación continua 	<p>Diseño de investigación</p> <p>Es de carácter no experimental, con corte transversal.</p>
<p>b) ¿La oportunidad de desarrollo es un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?</p>	<p>b) Describir la oportunidad de desarrollo como un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.</p>	Salario emocional	Balance de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración personal • Plan de carrera 	<p>Población</p>
<p>c) ¿El bienestar psicológico es un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?</p>	<p>c) Describir el bienestar psicológico como un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del trabajo bien hecho o una responsabilidad especial • Relación con otros colaboradores 	<p>Confirmada por un total de 80 colaboradores que laboran en su totalidad en la empresa.</p>

d) ¿El balance de vida es un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019?

d) Describir el balance de vida como un factor que interviene en el salario emocional en los colaboradores del área operativa de la empresa NS CAR Taller Automotriz, en el distrito de Chorrillos, en la ciudad de Lima en el año 2019.

- Eventos de integración
- Trabajo flexible

Muestra

Es una muestra no probalística por conveniencia a y está conformada por 34 colaboradores que laboran en el área operativa de la empresa.

- Salud laboral
- Integración de la familia

Técnica

Encuesta

Instrumento

Cuestionario

Anexo N° 2: Encuesta acerca del Salario Emocional.

Estimados Colaboradores:

Como parte de una investigación realizada de forma particular con fines académicos por quien suscribe le solicito su colaboración con el llenado de este cuestionario que tiene como finalidad, conocer su apreciación acerca del Salario Emocional en la empresa.

Este cuestionario es de carácter totalmente confidencial, no se registrarán su nombre ni otro medio de identificación. Sus respuestas son muy trascendentales, solo serán utilizadas para fines académicos y así poder contar con mejores conocimientos sobre el tema. El cuestionario consta de 16 preguntas y no le debiera requerir más de 5 minutos responderla.

Muchas gracias por su participación.

Autora: Pamela Trujillo Risco

N°	ÍTEMS	Total desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De Acuerdo	Total Acuerdo
	DIMENSIÓN: EQUILIBRIO VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL					
1	El equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de su vida son adecuados.					
2	Su familia está satisfecha con su centro laboral porque permite la integración familiar mediante actividades organizadas por la empresa.					
3	La empresa promueve espacios que le permiten acercarse a su vida familiar					
4	La empresa le permite flexibilizar su horario cuando la oportunidad lo amerita					
	DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO					

5	La organización le ofrece oportunidades de crecimiento profesional					
6	La organización brinda oportunidades de ascensos.					
7	Su organización brinda la oportunidad de fomentar las ideas planteadas por los colaboradores.					
8	Su jefe y/o coordinador lo felicitan cuando realiza un buen trabajo.					
DIMENSIÓN: BIENESTAR PSICOLÓGICO						
9	El trabajo que usted desempeña le permite desarrollarse como persona.					
10	Siente usted que forma parte de la organización.					
11	Está preparado para la actividad que se le asigna.					
12	La interacción con los compañeros de trabajo le genera bienestar dentro de la organización.					
DIMENSIÓN: BALANCE DE VIDA						
13	La labor que usted desempeña contribuye con su perspectiva personal.					
14	La empresa le brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar.					
15	Participa en los momentos más importantes de su vida familiar.					
16	La empresa lo remunera lo suficiente para cubrir las necesidades familiares.					

Anexo N° 3: Matriz de Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Salario emocional	(Aparicio, S, 2017), el salario emocional lo componen una serie de ayudas que las empresas brindan a sus colaboradores, para que estos dispongan de más tiempo para su vida personal, más tranquilidad y menos estrés, mecanismos que se traducen en un mejor rendimiento laboral.	El salario emocional orienta los apoyos que brinda la empresa orientada a los colaboradores enfocadas desde la perspectiva de sus dimensiones que componen el salario emocional a las cuales se les ha asignado los indicadores correspondientes, elaborando un cuestionario que fue medido con una Escala de Likert	Equilibrio vida personal y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios flexibles • Descansos laborales • Días libres para asuntos personales 	1, 2, 3,4		
			Oportunidad de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Formación continua • Valoración personal • Plan de carrera 	5, 6, 7, 8		
			Bienestar psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del trabajo bien hecho • Relación con otros colaboradores • Eventos de integración 	9, 10,11,12	Cuestionario	Ordinal
			Balance de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo flexible • Salud laboral • Integración de la familia 	13,14,15,16		

Fuente: Elaboración propia

Anexo N^a 4: TABLAS DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TORRES OPORTO HÉCTOR MANUEL

TÍTULO Y GRADO

Ph D ()	Doctor ()	Magíster (X)	Licenciado ()	Otros
Universidad Privada del Norte				
FECHA:				
18.11.21				

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SALARIO EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA NS CAR TALLER AUTOMOTRIZ, EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2019”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:

Mg. Héctor Torres O.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

DUSEK PAZ MAGNOLIA JESUS

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros

Universidad Privada del Norte

FECHA:

11 de noviembre de 2021

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SALARIO EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA NS CAR TALLER AUTOMOTRIZ, EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2019”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	x		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	x		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	x		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?		x	
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
TOTAL				

Sugerencias:

.....
.....

Mg. Magnolia Dusek P.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

FLORES BAZAN MARIA ISABEL

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros

Universidad Privada del Norte

FECHA:

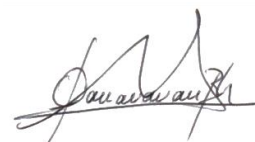
18 de noviembre de 2021

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SALARIO EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA NS CAR TALLER AUTOMOTRIZ, EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2019”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:



Firma del experto

**Mg. María Isabel
Flores Bazán**