

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

La importancia del salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa San

Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Dayana Stefany Ugarte Peña

Lima – Perú

2019

***Dedicatoria:***

*Dedico este trabajo, a mis padres,  
mi suegra Sra. Paula, mi esposo Pabel y  
a mi hija Khalessi, por siempre  
apoyarme, motivarme y darme ese  
ejemplo que necesito para esforzarme  
cada día*

***Agradecimiento:***

Agradezco sobre todo a mi Dios, mi esposo, mi suegra, mis padres y mi hija por haber confiado en mí y permitirme convertirme en una mejor profesional de Trabajo Social, agradezco cada consejo y crítica constructiva debido a ello me ha ayudado a mejorar cada día. Sé que sin ello no hubiera logrado culminar mi investigación. De igual manera el apoyo de mis compañeras Deisi y Johana en especial a mi asesora Mg. Anabel Rojas.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°00-FPs y TS-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “*La importancia del salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019.*”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea evaluado y aprobado.

Atentamente.

Dayana Stefany Ugarte Peña

## ÍNDICE

<u>Dedicatoria</u>	<u>ii</u>
<u>Agradecimiento</u>	<u>iii</u>
<u>Presentación</u>	<u>iv</u>
<u>Índice</u>	<u>v</u>
<u>Índice de tablas</u>	<u>viii</u>
<u>Índice de figuras</u>	<u>ix</u>
<u>Resumen</u>	<u>x</u>
<u>Abstract</u>	<u>xi</u>
<u>Introducción</u>	<u>xii</u>

### **CAPÍTULO I: Planteamiento del problema**

1.1. <u>Descripción de la realidad problemática</u>	<u>15</u>
1.2. <u>Formulación del problema</u>	<u>17</u>
1.2.1. <u>Problema general</u>	<u>17</u>
1.2.2. <u>Problemas específicos</u>	<u>17</u>
1.3. <u>Objetivos</u>	<u>18</u>
1.3.1. <u>Objetivo general</u>	<u>18</u>
1.3.2. <u>Objetivos específicos</u>	<u>18</u>
1.4. <u>Justificación e importancia</u>	<u>19</u>

### **CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual**

2.1. <u>Antecedentes</u>	<u>21</u>
2.1.1. <u>Antecedentes internacionales</u>	<u>21</u>
2.1.2. <u>Antecedentes nacionales</u>	<u>24</u>
2.2. <u>Base teórica</u>	<u>27</u>
2.2.1. <u>Conceptualización del salario emocional</u>	<u>27</u>
2.2.2. <u>Dimensiones del salario emocional</u>	<u>28</u>
2.2.3. <u>Beneficios del salario emocional</u>	<u>30</u>
2.2.4. <u>Componentes del salario emocional</u>	<u>31</u>
2.2.5. <u>Aplicabilidad del salario emocional</u>	<u>32</u>
2.3. <u>Definiciones conceptuales</u>	<u>34</u>

### **CAPÍTULO III: Metodología**

3.1. <u>Tipo de investigación</u>	36
3.2. <u>Diseño de investigación</u>	36
3.3. <u>Población y muestra</u>	37
3.4. <u>Identificación de las variables y Operacionalización</u>	38
3.5. <u>Técnicas e instrumentos de evaluación</u>	40
3.6. <u>Confiabilidad del instrumento</u>	41

### **CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados**

4.1. <u>Presentación de resultados generales</u>	44
4.2. <u>Presentación de resultados específicos</u>	51
4.3. <u>Procesamiento de los resultados</u>	56
4.4. <u>Discusión de los resultados</u>	56
4.5. <u>Conclusiones</u>	59
4.6 <u>Recomendaciones</u>	60

### **CAPÍTULO V: Programa de intervención**

5.1. <u>Denominación del programa</u>	62
5.2. <u>Justificación del programa</u>	62
5.3. <u>Objetivo del programa</u>	64
5.3.1. <u>Objetivo general</u>	64
5.3.2. <u>Objetivos específicos</u>	64
5.4. <u>Sector al que se dirige</u>	65
5.5. <u>Metodología de la intervención</u>	65
5.6. <u>Cronograma</u>	73
5.7. <u>Referencias bibliográficas</u>	74

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz Operacional	38
<b>Tabla 2.</b> Escala de Calificación del Cuestionario	41
<b>Tabla 3.</b> Baremo de interpretación de la variable	41
<b>Tabla 4.</b> Criterios de estimación del coeficiente de confiabilidad	42
<b>Tabla 5.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según el sexo	44
<b>Tabla 6.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según edad.	45
<b>Tabla 7.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según carga familiar	46
<b>Tabla 8.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según grado de instrucción.	47
<b>Tabla 9.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su área.	48
<b>Tabla 10.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su estado civil.	49
<b>Tabla 11.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su tiempo de permanencia.	50
<b>Tabla 12.</b> Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución estándar.	51
<b>Tabla 13.</b> Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión beneficios sociales.	52
<b>Tabla 14.</b> Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución conciliación.	53

**Tabla 15.** Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución emocional. 54

**Tabla 16.** Nivel de salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa en Asociación Cultural Sudamericana en San Miguel, Periodo 2019. 55



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Diseño de la investigación	37
<b>Figura 2.</b> Prueba de confiabilidad Kuder Richardson 20	42
<b>Figura 3.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana en la Sede Corporativa según el sexo.	44
<b>Figura 4.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana Sede Corporativa según edad.	45
<b>Figura 5.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana Sede Corporativa según carga familiar.	46
<b>Figura 6.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana Sede Corporativa según grado de instrucción.	47
<b>Figura 7.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su área.	48
<b>Figura 8.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su estado civil.	49
<b>Figura 9.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su tiempo de permanencia.	50
<b>Figura 10.</b> Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución estándar.	51
<b>Figura 11.</b> Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión beneficios sociales.	52
<b>Figura 12.</b> Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural	

Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución conciliación. 53

**Figura 13.** Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución emocional. 54

**Figura 14.** Nivel de salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa en Asociación Cultural Sudamericana en San Miguel, Periodo 2019 55

## **RESUMEN**

El objetivo de esta investigación es diagnosticar el nivel de salario emocional recibido por los empleados en la sede corporativa de San Miguel-Asociación Cultural Sudamericana, 2019. El estudio corresponde a una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo de acuerdo con el manejo de datos. El diseño de la investigación es no experimental, transversal.

El universo de la población está conformado por 44 colaboradores de la sede corporativa de San Miguel - Asociación Cultural Sudamericana, de la ciudad de Lima. 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 realizado y validado por Jonathan Carrillo.

Se establece como conclusión 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.

Palabras clave: salario emocional, retribución, beneficios, satisfacción, incentivos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to diagnose the level of emotional salary by employees in the corporate headquarters of San Miguel-Asociación Cultural Sudamericana, 2019. The study corresponds to a descriptive investigation, with a quantitative approach in accordance with the management of the data. The design of the research is not experimental, transversal.

The universe of the population is made up of 44 employees from the corporate headquarters of San Miguel - Asociación Cultural Sudamericana, in the city of Lima. The sample is intentional, not probabilistic and census type, and has 42 employees to meet the inclusion criteria. The technique sought to collect the information was the survey and the instrument.

The South American Cultural Association of San Miguel reaches the average level in general by 81%, because the staff is in a satisfactory manner in their needs and expectations in relation to recognition, work environment and rules or agreements of the organization.

**Keywords:** emotional salary, retribution, benefits, satisfaction, incentives.

## INTRODUCCIÓN

El salario emocional es un término utilizado en las nuevas generaciones de trabajadores que busca satisfacer otras necesidades, debido a que las organizaciones han evolucionado también las necesidades de los colaboradores. En un principio solo se aplicaba el salario o trueque por satisfacer una necesidad primaria como poder solventar su alimentación, debido a una sociedad cambiante y expuesta a una evolución continua, necesita cambiar sus ideales y adaptar nuevas prioridades para el beneficio del trabajador, esto conlleva que las empresas puedan buscar medidas que complementen la retribución monetaria y desarrollar el salario emocional.

Siendo un término relativamente nuevo se desarrollan investigaciones paulatinas a nivel internacional adecuando modelos de satisfacción de los colaboradores a la búsqueda de compensación al trabajador. No solo se busca prevalecer los derechos de la persona sino el sentirse bien dentro de la organización, es obtener un impacto duradero en el colaborador satisfaciendo sus necesidades para beneficio de su crecimiento personal y profesional.

Es trascendental saber que cada individuo tiene una percepción distinta a la idea de retribución que debe recibir, pero si podemos implementar rasgos importantes para poder hacer partícipe al colaborador en una organización y pueda ser fidelizado. Cabe destacar que los seres humanos no solo se mueven por ideologías si no por emociones y es por ello también el desarrollo de habilidades blandas y tener un trato justo de organización a los empleados es sumamente importante, como parte del salario

emocional.

La investigación toma puntos de interés del grupo social dentro de la organización aceptando que está en camino a lograr la fidelización de los colaboradores y productividad en sus espacios laborales. Las organizaciones deben dar mayor importancia a los colaboradores puesto que son la base en una empresa y sin el apoyo de ellos no existiría una empresa exitosa. Sin esta concientización debidamente analizada por la cabeza de una organización no se podría desarrollar una valoración a los aspectos intangibles como es el clima, cultura y satisfacción laboral apoyando a alcanzar una armonía laboral. Asimismo saber que una organización horizontal da una cercanía y confianza a los colaboradores para poder alinear los objetivos de cada colaborador con la organización. Es así como se refuerza la práctica de la igualdad entre todos y crecimiento en una organización con meritocracia y reconocimiento de cada individuo.

La idea fundamental de esta investigación es poder recalcar la importancia del salario emocional en los espacios privados regulando de manera baja los niveles de deserción laboral y un mayor impacto en la fidelización de los colaboradores. Si bien es cierto no solo debemos incluir la participación de los colaboradores sino la integración de cada familiar a las actividades logrando una conciliación entre familia y trabajo. De igual manera se desarrolla un plan de intervención para poder lograr el diagnóstico del nivel de salario emocional que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel en Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019.

La tesista.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática:

Un salario económico no establece que una persona pueda obtener un bienestar dentro de su entorno, Si bien es cierto en épocas antiguas, se buscaba la igualdad y la retribución económica por un trabajo realizado ante la sociedad como la teoría de Marx; Este concepto se ha reestructurado y por lo tanto sea renovado, involucrando la mirada de trabajador, el cual no solo se enfoca en obtener un trabajo ,sino busca un trabajo el cual le brinde oportunidades de reconocimiento y crecimiento profesional sino también mantener una estabilidad emocional y beneficios sociales e igualmente esté pueda integrar tales beneficios a su familia. Es así que nace el concepto de salario emocional, el cual tiene como principal idea abordar el bienestar social dentro de un entorno laboral como medida de retención y fidelización en los colaboradores. Adquiriendo como beneficio para las empresas generar un impacto en los trabajadores y pueda mantener una rentabilidad para una institución o sociedad buscando la productividad en los trabajadores.

El salario emocional en una empresa en el Perú nace de una escala valorativa (emocional y el sentir personal) el cual comprueba si en una empresa puede tener una alta rotación y niveles altos de inconformidad con el empleo que uno ejerce dentro de una institución; si este es un ambiente hostil, donde solo dan prioridad a temas industriales (ventas o producción) no viendo la visión de generar una estabilidad laboral,

satisfacción laboral, productividad y fidelización efectiva en los colaboradores. Es por ello la preocupación en poder abarcar este tema para poder dar el enfoque que se necesita y la potencialización de los factores no desarrollados en una empresa abordando necesidades primordiales de un colaborador a nivel de la retribución salarial como una retribución no monetaria.

El salario emocional hace referencia al salario no monetario que lo establece la organización en la cual labora el empleado, es un salario que enriquece el plano motivacional y satisface las necesidades de cada colaborador.

El presente trabajo se enfoca en poder ejercer, analizar planes, programas y acciones en beneficios de los colaboradores. Teniendo en cuenta sus necesidades primarias y secundarias Considerando la Teoría de Necesidades de Maslow (1943), donde el salario emocional encaja en la necesidad Reconocimiento relacionada con la autoestima, el alcanzar el reconocimiento, confianza, respeto de una sociedad. Un individuo busca cumplir otras necesidades a lo largo de su vida y también desarrollarse como profesional y/o como persona.

El objeto de estudio representa una problemática cuando el colaborador no percibe su realidad dentro de una institución, y mucho menos entiende ese sentir de bienestar que debe generar dentro de una sociedad. En la realidad peruana da lugar a que los equipos multidisciplinarios dentro de Recursos Humanos para trabajar dicha problemática.

En cuanto a la Asociación Española de la Calidad (2018) define el salario emocional como aquel que: "...asociado a la retribución de un empleado en la que se



incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral...”

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de salario emocional que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de salario emocional, según la dimensión estándar, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de salario emocional, según la dimensión beneficios sociales, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel – Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de salario emocional, según la dimensión conciliación, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel – Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de salario emocional, según la dimensión emocional, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel – Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Diagnosticar el nivel de salario emocional que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de salario emocional, según la dimensión estándar, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019
  
- Identificar el nivel de salario emocional, según la dimensión beneficios sociales, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel – Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019
  
- Analizar el nivel de salario emocional, según la dimensión conciliación, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019

- Identificar el nivel de salario emocional, según la dimensión emocional, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019

#### **1.4. Justificación e importancia**

La presente investigación tiene como propósito conocer la importancia del salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa San Miguel en la empresa Asociación Cultural Sudamericana del presente periodo 2019, siendo útil para las grandes empresas y la misma sociedad con la finalidad de proporcionarles bienestar a los trabajadores en diferentes aspectos tanto como para la empresa y en la misma vida del colaborador.

Dado que a nivel mundial, en las organizaciones internacionales empresariales han mostrado preocupación por sus trabajadores obteniendo una repercusión en la vida laboral y su vida cotidiana obteniendo mayor productividad, muchas organizaciones han reflexionado sobre la necesidad de conocer de cerca su realidad valorando sus recursos humanos, es por ello que han desarrollado e implementado un programa de fidelización del personal estable en la empresa, con la finalidad de conseguir una mayor eficiencia en las operaciones diarias de los colaboradores.

En nuestro país, la sociedad empresarial está despertando el interés y atención al recurso humano como una medida de muestra de las grandes empresas internacionales porque no solo buscan el crecimiento en sus puntos de ventas o servicios anuales, sino buscan establecer una empresa organizada y el crecimiento de los trabajadores en ellas.

Adicionalmente, dado que la sociedad es cambiante y cada individuo busca desarrollarse como profesional, una empresa no puede tener una visión general sin estar

alineada a su grupo humano, por ende, todo estudio relacionado y aplicado a los trabajadores dentro de una empresa siempre serán importantes para que la economía de nuestra sociedad sea fluida.

Los profesionales que engloban a contribuir, incrementar y profundizar sobre este nuevo tema como del salario emocional dentro de la sociedad empresarial, tal como los profesionales de trabajo social, actuarán en favor del bienestar de los trabajadores y del desarrollo armónico entre los miembros de la organización.

La presente investigación también se justifica en criterios específicos, tales como:

El aspecto teórico la investigación desarrollada reúne varios teorías, enfoques, modelos e interpretaciones que compone una gran fuente de información que permitirá satisfacer las necesidades de conocimiento de las personas interesadas en el tema.

En el aspecto práctico, los resultados de la investigación permitirán acoger decisiones importantes para aplicar un programa de intervención que mejore o fortalezca este aspecto importante dentro de toda organización, como es el salario emocional. Considerando que este aporte sirva para instituciones empresariales dupliquen la propuesta de solución.

El aspecto metodológico, las técnicas e instrumentos empleados, el tipo y diseño de la presente investigación, los procedimientos estadísticos servirán de guía y orientación metodológica para otros investigadores que se inician en el desarrollo de su estudio.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes:

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Andrade, V. (2016) en su investigación *“Incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral en las gerentes de zona de una empresa de venta directa por catálogo de productos cosméticos en Ecuador en el primer semestre 2016”*, el objetivo fue determinar el salario emocional y la satisfacción laboral en las gerentes de zona. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo, correlacional y causal. La población fueron gerentes de zona que están distribuidas en 8 Regiones, cada región tiene entre 15 – 17 gerentes de zona, en diferentes zonas del Ecuador tanto Sierra, Costa y Oriente. Su muestra estuvo compuesta por 47 gerentes de zona, la mayoría son de la ciudad de Quito. El estudio concluye que el 68% están de acuerdo en que la cuponera de beneficios Belcorp contribuye a su salario emocional al brindarle flexibilidad de tiempo familiar, social y personal, esto quiere decir que al tener tiempo para ellas permite que su estado de ánimo, sus emociones estén siendo enriquecidas, motivando a una mejor actitud ante sus funciones y nuevos objetivos.

Hernández, R. y Osorio, L. (2016) en la investigación titulada *“El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio en Colombia”*, tuvieron como objetivo establecer alternativas de remuneración, basadas en salario emocional y estas puedan ofrecer a los colaboradores de la generación del milenio, para disminuir la rotación del personal y aumentar el compromiso laboral. En cuanto a su metodología de estudio tuvo enfoque cuantitativo. Se tomó como muestra el censo

nacional del 2005, obteniendo mayor interés en el grupo de edades 20 a 24 años, población que suma 16.210.552 de personas. La técnica de recolección de la información fue el análisis documental. El estudio concluyó que las empresas destinan un 15% de sus ingresos para poder invertir en el salario emocional para incrementar y beneficiar a los recursos humanos dentro de una empresa y estos puedan manejar nuevas maneras de trabajar como remunerar a un grupo que buscan valorar el tiempo libre, la flexibilidad laboral, la autoridad, la ecología y el trabajo social.

Soler, G. (2017), en su investigación titulada *“El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios. Un estudio de FUNITEC (URL), EPSEB (UPC) Y EPSEVG (UPC)”*. El objetivo principal de la investigación fue conocer la política retributiva y en especial el salario emocional como los beneficios sociales dentro de la institución. La metodología utilizada es deductiva y como instrumento tiene el cuestionario con 80 preguntas cerradas. La población total asciende a 557 personas que se distribuyen en 179 para FUNITEC y 378 para la UPC. Su conclusión referente a la dimensión beneficios social, los colaboradores respondieron que es de manera positiva y alto con un 75% de aprobación, es decir; tres de cada cuatro personas consideran que son útiles los beneficios que se dan dentro de las empresas mencionadas.

Rodríguez, L. (2014) en su investigación titulada *“El salario emocional y el clima organizacional en el jardín infantil Trinidad Galán”*. Tuvo como objetivo principal diseñar una propuesta para promover el salario emocional como eje determinante en el mejoramiento del clima organizacional del Jardín Infantil Trinidad Galán. La investigación fue de tipo descriptiva. Su muestra fue implementada de 12 docentes y 3 trabajadoras administrativas. En la investigación se aplicó 2 encuestas de diseño propio del autor. Su

conclusión fue que el salario emocional es un eje importante en un 80% para incrementar un buen clima organizacional, permitiendo fortalecer el sentido de pertenencia del empleado hacia la institución y no requiere de inversiones económicas por parte de las directivas de la institución.

González, J; Rodríguez, A; Piñeros, D y Linares, (2014) en investigación *“Propuesta para establecer una estrategia de salario emocional en el departamento de sistemas de información de la empresa visión & marketing”*. Su objetivo fue diseñar una estrategia del salario emocional que permita retener el talento humano del Departamento de Sistemas de Información de la empresa Visión & Marketing. La metodología utilizada fue descriptiva y su muestra está determinada por 24 trabajadores del Departamento de Sistemas de Información de la empresa Visión & Marketing que desempeñan los cargos de digitadores (2) analistas (10) analistas senior (7) y analistas master (5). La investigación fue de tipo descriptiva y la técnica utilizada fue el cuestionario instancia para este trabajo es la encuesta. En la investigación se concluyó según el orden de importancia los principales beneficios que esperan recibir los encuestados, en el 75% de los casos es la proyección laboral, conocimientos y formación. Le siguen en orden de importancia media la estabilidad laboral, el reconocimiento de sus resultados y un ambiente laboral agradable, de importancia baja la equidad entre los compañeros y 22 las zonas de descanso para reducir el estrés y el hecho de trabajar desde casa.

Carrillo,J; (2016) en su investigación titulada *“El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S”*. Su objetivo es identificar la influencia que tiene el Salario Emocional sobre la Producción de los trabajadores de COMERCIALIZADORA PS. La metodología utilizada en el estudio fue de carácter descriptiva de diseño no experimental

y su muestra fue a 12 colaboradores de la nómina de la Comercializadora PS. En la investigación se aplicó 2 encuestas de diseño propio del autor uno de carácter cuantitativo con respecto a su variable salario emocional y otro cualitativo por su variable productividad. Su conclusión fue que los colaboradores perciben que es muy bueno con un 67% y existe una minoría que indica que el salario emocional es regular en un 33,33%.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Moreno, L.; Paredes S. y Seminario, F. (2016), realizaron la investigación titulada *“Salario Emocional: Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el Sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas Por Departamento Ripley”*. La investigación tiene por objetivo diseñar un lineamiento de fidelización del talento humano, basada en factores del salario emocional para los supervisores comerciales de Ripley e identificar los beneficios de salario emocional más importantes para supervisores comerciales en tiendas Ripley. Su metodología en la investigación fue de tipo En cuanto a la metodología de investigación, el presente estudio es de tipo cuantitativa y estudio de caso, nivel exploratorio. Se recabo información a través de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Su muestra fue la totalidad de supervisores de tienda de Ripley igual a 75 supervisores comerciales en las tiendas Ripley. En su conclusión final de la tesis el 43% de los colaboradores ve como atributos del salario emocional el desarrollo profesional y a la promoción interna, los que dan una clara orientación de hacia dónde buscar propuestas, mientras que el 8% el desarrollo un buen clima laboral y el 9% la flexibilidad en el trabajo.



Rodríguez, H. (2018) en su investigación *“Salario Emocional Y Rendimiento Laboral En Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018”* tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el salario emocional y rendimiento laboral en dicha institución. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. El instrumento utilizado fue la encuesta y la muestra la conformaron 123 colaboradores de las diversas áreas de la empresa. En conclusión, se demostró que es importante implementar un 40% en estrategias enfocadas en satisfacer necesidades de autorrealización, reconocimiento y balance entra la vida laboral y personal para obtener un buen resultado en el salario emocional.

Minchan, O. (2017) en la tesis de maestría *“Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017”*; estableció como objetivo determinar la relación entre el salario emocional y la retención del talento humano de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. Dicha investigación fue de tipo básica con diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional, en donde la población censal fue de 24 trabajadores que laboran en el área. Se aplicó la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 30 ítems para cada variable. La investigación concluyó en que, el nivel de salario emocional dentro de la institución se percibe que un 38 % es de nivel aceptable y un 29% está en un nivel inadecuado.

Cárdenas, K. (2018) en su investigación titulada *“Impactos del salario emocional y su repercusión en la motivación laboral en la superintendencia de transporte terrestre*

*de personas, carga y mercancías – SUTRAN*”. Su objetivo principal fue describir el nivel de salario emocional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías-Lima. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, con enfoque cuantitativo y en el cual la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías de Lima. Para recoger la información utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario graduado en la escala de Likert. Su conclusión final tuvo como resultado que el 51,2% perciben que el salario emocional es de manera inadecuada y el 17,5% afirman que es adecuada y el 18,8% precisan que es muy adecuada.

Espinoza, D; Ramos, M. y Vélchez, H (2017) en la investigación titulada *“Aplicación del salario emocional y la calidad del clima laboral de los trabajadores en CENTRUM católica Graduate Business School”*. Su objetivo principal fue evaluar la aplicación del salario emocional y su influencia en la calidad del clima laboral de los trabajadores en CENTRUM católica Graduate Business School en Lima. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental y su instrumento fue la encuesta. Su población de estudio estuvo conformada por 220 trabajadores de CENTRUM. Teniendo como conclusión que un 92.58% de la población tiene un buen salario emocional e influye significativamente en la calidad del clima laboral de CENTRUM católica Graduate Business School, Lima.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de salario emocional**

Según la Asociación Española para la Calidad (2010), el Salario Emocional es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral.

Al hablar de retribución hace alusión a una cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio esto conlleva a que se establezcan principales normativas para el cumplimiento y resguardo del individuo.

Según Paredes (2006) refiere que los materiales intangibles son dados por la organización como complemento de su trabajo debido a ello puede satisfacer a los trabajadores y hace ver tal organización más atractiva. El salario emocional es particular, singular y complejo debido a que la organización debe entender y comprender las necesidades de los colaboradores.

Palomo (2010), define que una retribución justa no es tan impactante para el individuo en cuanto a lo monetario es por ella que la organización debe generar una compensación a ello ya que el individuo buscará sentirse parte de la organización y ve aspectos más aspectos de beneficios esto conlleva que exista fidelidad de los trabajadores hacia la empresa.

Según Howatt (2011), es una estrategia para aumentar para llegar a fidelización con los empleados así poder aprovechar a un individuo más productivo y presto a ayudar ante una situación crítica.

Según Gay (2014) conceptualiza el salario emocional como la forma de compensación, no monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral es por ello que resuelve separar en 4 dimensiones: condiciones suficientes, ambiente laboral, compañerismo y conciliación entre el trabajo con la familia. Centrándose en este último punto con obtener una gran participación de la familia en actividades extras laborales, reforzando las otras dimensiones y eliminando cualquier trabajo individual e integrando a todo el conjunto de colaboradores.

Teniendo algunas incidencias con la autora Gonzales, A (2016) que conceptualiza la idea del salario emocional y no ver aspectos tangibles en el individuo sino intangibles que son de mayor impacto para el colaborador y busca obtener el equilibrio y el bienestar del individuo es así que logra clasificar 4 dimensiones: retribución estándar, beneficios sociales, retribución emocional y conciliación.

### **2.2.2. Dimensiones del Salario Emocional**

La autora González en el año 2016; abre la discusión e importancia del salario no visible pero si palpable en el clima de cada organización de esta manera da a conocer las diferentes dimensión que se puede emplear en cada empresa y fortalece la relación entre colaboradores es así que ingresamos a clasificar las dimensiones del salario emocional las cuales son las siguientes:

- a) **Retribución Estándar;** se da en situaciones importantes como también básicas del derecho del colaborador. Instaura la normativa dentro de una organización puede ser de la siguiente manera; A través de licencias; estas pueden ser licencias por paternidad, por matrimonio, licencia por accidente imprevisto o situaciones de gravedad de algún familiar, engloba también las capacitaciones constantes el cual es una inversión para la organización.
- b) **Beneficios Sociales:** Se refiere a los beneficios de cada colaborador pueda recibir directamente de la empresa si bien es cierto se puede clasificar los más conocidos por ley, es decir aguinaldos, CTS pero también es parte importante las premiaciones que uno puede realizar dentro de la institución parte allí las premiaciones por años de servicio, mejor colaborador, mejor equipo , mejor representante del valor de la organización el cual si bien es cierto no es una premiación monetaria en muchos casos , se puede aplicar una felicitación ante los pares afianzando el nivel de un reconocimiento como se expone en la pirámides de Maslow.
- c) **Retribución Emocional:** Si bien es cierto es el beneficio más significativo y que puede repercutir en el personal de una institución u organización con la finalidad de fidelizar al personal incluye la motivación, clima laboral y relación entre jefes y subordinados, etc.
- d) **Retribución Conciliación:** Si bien es cierto no es una beneficio directo al trabajador sino indirecto ya que repercute al núcleo del colaborador como es la familia, Esto se explica a que guarda una relación cercana entre colaborador,

familia y entidad empleadora lo que se desarrolla es una conciliación o triangulación entre estos actores principal con la finalidad de influenciar de manera positiva en el trabajo del colaborador. Como ejemplos de ello, flexibilidad de horarios, jornadas apropiadas, crecimiento profesional, participación activa de los familiares de los colaboradores dentro de un evento institucional, becas de estudio para los familiares., etc.

### **2.2.3 Beneficios del Salario Emocional**

La autora Gomez en el 2011, según sus investigaciones experimentales dentro de consultaras realizo una relación en el beneficio del salario emocional dentro de una empresa estas existen y buscan dar mayor productividad como eficacia del trabajador ante sus labores, es brindar un valor agregado y cumplir con las expectativas es por este medio que se dará una motivación y satisfacción personal como profesional. Cabe destacar algunos reconocimientos.

- a) Reconocimiento: Dar mayor hincapié en cada actividad, crecimiento personal o laboral de cada persona dentro de una organización.
  
- b) Incentivos: Refuerza la idea de animar a los colaboradores asimismo poder incrementar su entusiasmo y poder cumplir sus metas como área o como profesional.

- c) Cultura y valor del Compromiso Mutuo: Manifestar, reorganizar y unir ideales, valores de la organización.
- d) Planificación: Socializar entre los participantes del equipo, las actividades a realizar con el debido tiempo, a fin de brindar estabilidad y organización.

#### **2.2.4. Componentes del Salario Emocional**

Dentro de los componentes del salario emocional están los satisfactores, que son el ser, tener, hacer y estar, tales satisfactores se dan de manera individual y colectivo, de acuerdo a las necesidades.

Se inscribe la idea de brindar a los colaboradores beneficios representativos que den mayor impacto en las vidas de ellos. Así como implementar un modelo de fidelización en la compañía.

Es así que algunas empresas confunden este término y solo se enfocan en dar mayor aporte económico y no una retribución que impacta de manera sustanciosa en la vida personal del colaborador, es decir lo que verdaderamente valoran los empleados.

Al desarrollar tales valores como el ser, tener, hacer y estar se desprenderá necesidades por cada género y es importante poder destacar y saber cómo poder hacer el desarrollo adecuado de ello.

Según Gómez, 2011 las empresas deben centrar su estudio en 5 aspectos o componentes principales del salario emocional, las cuales son:

- a) Factores de desarrollo profesional y relacional. Si son satisfactorios se presenta el crecimiento profesional y el bienestar laboral.
- b) Factores de compensación psicológica. Dentro de estos factores se encuentran el sentido de utilidad, autonomía y de reconocimiento del ser humano, así como identificación con la empresa con la que colabora.
- c) Factores de conciliación familiar y personal. Básicamente dan tranquilidad y sensación de orden en la vida de las personas.
- d) Factores de retribución variable y fija. Contribuyen en el incremento de la satisfacción y ayudan a construir relaciones más duraderas; se encuentran satisfactores como participación en acciones, utilidades o bonificaciones por cumplimiento de metas establecidas conjuntamente.
- e) Factores de valor añadido: se constituyen en extras a favor del empleado y por tanto de la empresa.

#### **2.2.5. Aplicabilidad del salario emocional**

Según el autor Muñoz ,2013 existen ventajas en la aplicación del salario emocional están surgen como impacto dentro de una organización y se comprueba por la durabilidad en el tiempo debido a que obtienen los siguientes beneficios por su



impacto:

- a) Fidelización con el personal, estudios corresponden que el salario emocional impacta de una buena manera dentro de la vida y el entorno laboral por la cual encuentran colaboradores más eficientes y comprometidos con su trabajo.
- b) Mantener al mínimo la rotación laboral, al tener colaboradores más fidelizados hacia la empresa tales no buscaran otro empleo pero si ser recompensados por su institución esto reduce de gran manera en la inversión que se daba en procesos de selección y adaptabilidad del personal.
- c) Menor nivel de ausentismo, al poder realizar una fidelización con el personal y gozar de un ambiente agradable para el personal tales enfermedades causadas por un entorno toxico laboral se disminuirán es así que muchos estudios realizados concluyen que la organización gana mayor dias trabajados y menor tasa de dias perdidos debido a enfermedades laborales.

De igual manera que existen ventajas en la aplicación del salario emocional dentro de una organización intervienen agentes externos que pueden desencadenar desventajas del salario emocional es de la siguiente manera explicamos el enunciado según Destefano, 2008 extrae alguna posible desventaja la cual surge ante el costo ante la aplicación del salario emocional debido a que esto resulta como una inversión dentro de una organización el empresario cuestionará la inversión, aplicabilidad y durabilidad de la incorporación debido a que es un proceso que toma mayor demanda de tiempo y concentración en el tema, es por ello que realmente es saber si una organización que desea alcanzar mayor eficiencia profesional tendrá que valorar ese sentir interno dentro

de la organización.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

En la investigación desarrollada se definirá algunos conceptos asociados al salario emocional el cual influirá a entender el estudio.

- Calidad de vida: Es el conjunto de actividades que se realizan para generar una satisfacción y potencializar las necesidades de los colaboradores.
  
- Capacidad de ahorro: Es el desarrollo de conocimientos que consisten en reservar una parte de los ingresos con la finalidad de acumular un monto monetario para obtener una reserva.
  
- Clima Laboral: Es la medida o personalidad dentro de una organización y tiene en conjunto características definidas que pueden aumentar o disminuir la productividad.
  
- Compensaciones: La remuneración económica el cual está realizado en la organización.
  
- Incentivos: El monto o producto del incentivo dependerá de los resultados y no es garantizado o permanente. Entre ellos se puede destacar los bonos por participación, comisiones, y dependerán del desempeño de los colaboradores.
  
- Licencias: Es la autorización legal que permite realizar una cosa o permite abstenerse de algún cumplimiento como el caso de las licencias por enfermedad

se abstiene de poder ir a trabajar siempre y cuando cumpla las normativas o políticas internas de la organización.

- **Beneficios:** Se refiere a los componentes no monetarios de la compensación total, podemos reconocer como beneficio el cual es de impacto rápido a los colaboradores.
- **Motivación laboral:** Es la voluntad del colaborador en aceptar las metas corporativas como personales y así lograr óptimos resultados.
- **Satisfacción laboral:** Se conceptualiza como la actitud del trabajador ante su trabajo y estas pueden percibirse en su ambiente laboral.
- **Remuneración Básica:** Es el sueldo monetario que se da por una actividad o trabajo y está será estructurada y establecidas por un pago justo y equitativo.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

La investigación fue de tipo descriptiva, porque implica observar y describir el comportamiento de un grupo de sujetos sin intervenir sobre él de ninguna manera. Según Tamayo y Tamayo M. (2003), define la investigación descriptiva como aquella que “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. (Pág. 35).

La investigación según el enfoque es cuantitativa, porque asigna valores para el manejo y sistematización de los datos recogidos. Los estudios de enfoque cuantitativo buscan hallar con exactitud las mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar los resultados.

#### **3.2. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

Palella S. y Martins, F. (2010) define el diseño no experimental: es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se

presentan y en ambiente natural en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observan las que existen. (pag.87)



Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (colaboradores de ACS en la sede corporativa sede San Miguel)

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población de estudio está comprendida por 44 colaboradores de la institución Asociación Cultural Sudamericana en San Miguel, que laboran durante el periodo 2019.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal, por tanto, está constituida por la totalidad de la población. Sin embargo, se considera a 42 colaboradores dado que los otros 2 colaboradores no cumplen los criterios de inclusión.

### **Criterios de inclusión de los participantes:**

- Colaboradores de la sede corporativa, de ambos sexos
- Colaboradores de 5ta Categoría (en planilla)

### **Criterios de exclusión de los participantes:**

- Colaboradores de 4ta categoría (recibo por honorarios)

### **3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización**

La variable de estudio es el nivel de salario emocional, los factores sociodemográficos para caracterizar la muestra son el sexo, edad, carga familiar, grado de instrucción, área, estado civil y tiempo de permanencia en el trabajo.

La variable salario emocional, presenta dimensiones de las cuales se derivan los indicadores, y de estos se deriva los ítems que se formulan para el cuestionario. A continuación, se presenta la estructura detallada en la matriz de operacionalización

Tabla 1 Matriz Operacional

La importancia del salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumento
Gómez (2010) “complementa al salario tradicional entendido como la retribución económica que recibe un empleado como contraprestación a su aporte laboral- y busca satisfacer necesidades psicosociales y afectivas de los trabajadores, y que tienen un impacto directo en el nivel de bienestar emocional de los mismos que repercute directamente en su rendimiento y productividad”.	Gonzales (2016) define el salario emocional como la retribución más importante ante una monetaria, en caso se alcance satisfacer las necesidades de una persona este buscará satisfacer otras necesidades es por ello que juega un papel importante para obtener la retención organizacional. Sus dimensiones son: la retribución estándar, beneficios sociales, retribución emocional y retribución conciliación.	Retribución Estándar	políticas de ayuda capacitaciones licencias cumplimiento de normativas	1,2,3,4,5	Siempre (5) Casi Siempre (4) algunas veces (3) pocas veces (2) nunca (1)	Cuestionario de Salario Emocional
		Beneficios Sociales	seguros de salud comodidad aguinaldos motivación	6,7,8,9,10		
		Retribución Emocional	críticas constructivas inducción satisfactoria	11,12,13,14,15		
		Retribución Conciliación	crecimiento profesional reconocimiento inclusión familiar	16,17,18,19,20		

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento empleado para la recolección de datos fue un cuestionario para medir el nivel del salario emocional a nivel organizacional.

A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

#### **FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Salario Emocional**

- **Autor:** Jonathan Andres Carrillo Guerrero (2016)
- **País de origen:** Ecuador
- **Forma de Administración:** Individual.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicado para los colaboradores de la empresa Comercializadora P.S
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 20 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer el nivel de salario emocional, a través de la evaluación de cuatro dimensiones: estándar, beneficios sociales, conciliación y emocional.
- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique. Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detallan a continuación.



Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 3: Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I,II,III,IV	Total
Bajo	5-11	20-47
Promedio	12-18	48-75
Alto	19-25	76-100

### 3.6. Confiabilidad del instrumento

El cuestionario de Opinión sobre Salario emocional, es un instrumento que fue empleado por Jonathan Carrillo (2016) en Ecuador, por lo que hace necesario someter a confiabilidad los ítems que lo conforman, para medir su grado de consistencia interna, mediante la prueba de Kuder Richardson 20 (KR-20). La prueba piloto se aplicó en un grupo pequeño de 10 colaboradores de la sede Gallese, por tener características similares a la muestra de estudio por ser de la misma organización.

$$r_{KR-20} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum (p \cdot q)}{s_{tot}^2} \right)$$

Figura 2. Prueba de confiabilidad Kuder Richardson 20

Donde:

KR-20 = Coeficiente de confiabilidad

K = Numero de ítems

P = proporción de respuestas correctas

q = proporción de respuestas incorrectas

S<sub>2t</sub> = variación de los porcentajes de la prueba

$$KR-20 = \frac{51}{50} \frac{[1 - 2.60]}{9.85}$$

KR = 0.82
-----------

El resultado obtenido fue un coeficiente de confiabilidad KR<sub>20</sub>, de 0.75, este resultado fue interpretado siguiendo los rangos de confiabilidad expuestos por Ruiz (2002), que se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Criterios de estimación del coeficiente de confiabilidad

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alto
0,61 a 0,80	Alto
0,41 a 0,60	Moderado
0,21 a 0,40	Bajo
0,01 a 0,20	Muy bajo

Fuente: Ruiz (2002)

Debido a los resultados obtenidos se ubicó en el rango 061 a 0,80 se comprueba que el cuestionario tiene un coeficiente de confiabilidad alto, por tanto, los resultados obtenidos con el mismo se consideraron válidos y confiables.

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	19	45
Masculino	23	55
Total	42	100

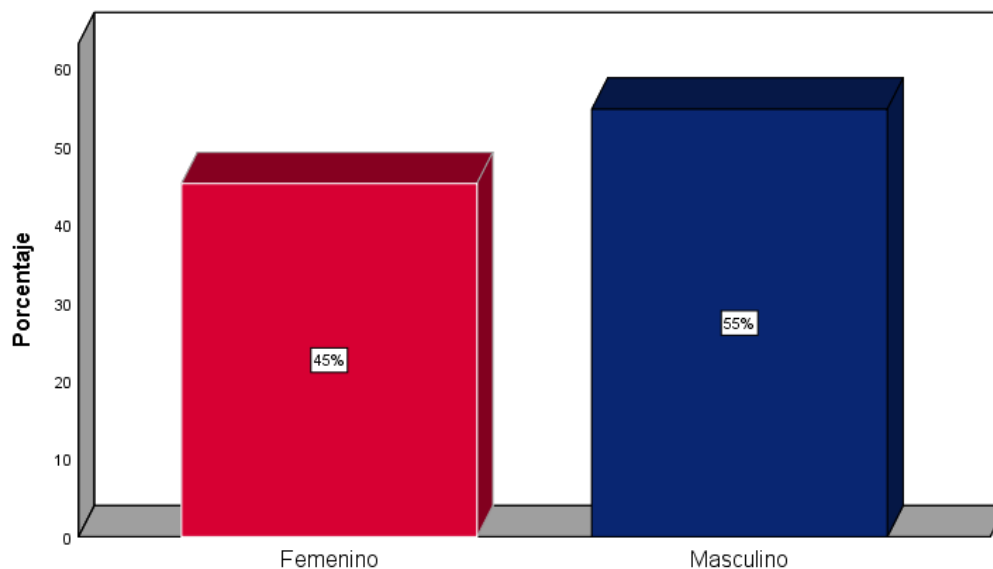


Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana en la Sede Corporativa según el sexo.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la investigación determina que el mayor porcentaje de los colaboradores que participaron del estudio son de sexo masculino igual al 55% (23) y el 45% (19) son del sexo femenino.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-30	19	45
31-40	12	29
41-50	5	12
51-60	5	12
61-70	1	2
Total	42	100

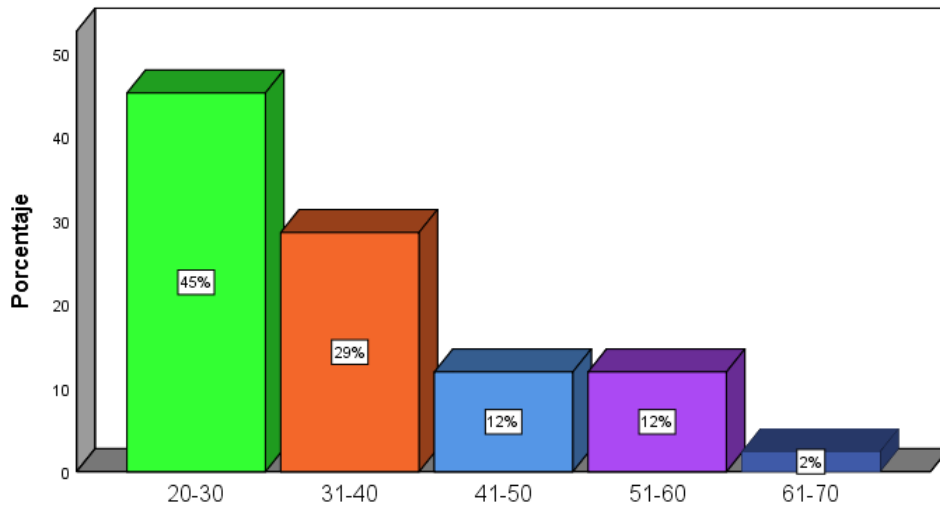


Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana Sede Corporativa según edad.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores de la empresa Asociación Cultural Sudamericana es igual a 45% tienen entre 20 a 30 años y en menor proporción igual al 2% tienen entre 61 a 70 años de edad, la cual representa a los colaboradores con mayor edad dentro de la empresa.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según carga familiar

Carga Familiar	Frecuencia	Porcentaje
Padres	6	14
Pareja e Hijos	16	38
Solo Pareja	4	10
Solo Hijos	4	10
Hermanos o Sobrinos	2	5
Ninguno	10	24
Total	42	100

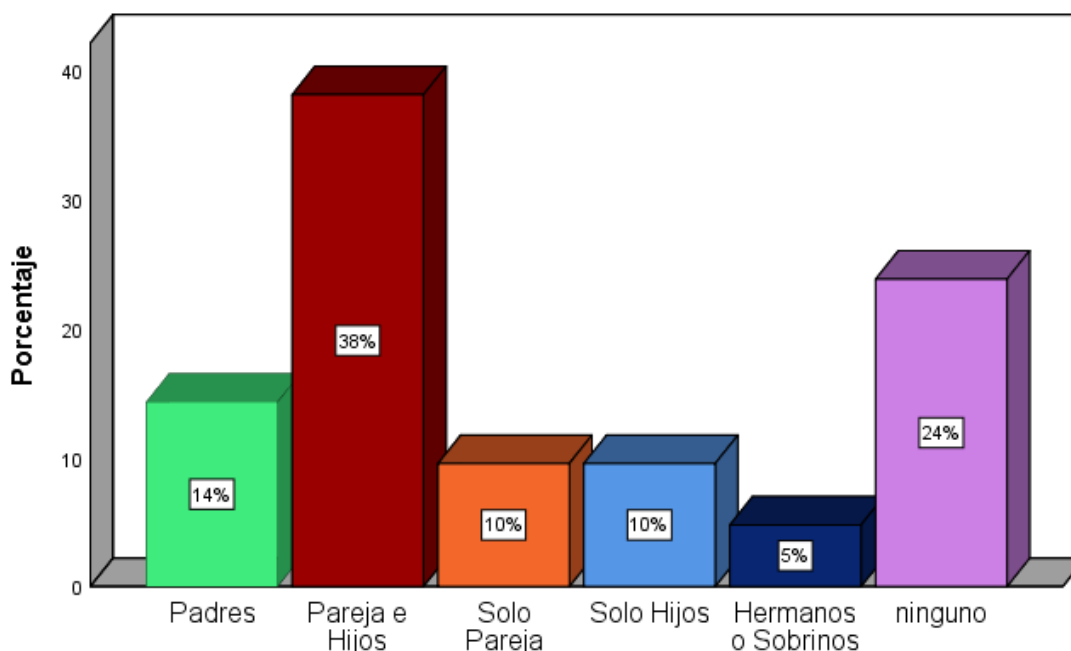


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana Sede Corporativa según carga familiar.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores con carga familiar es igual a 38% tienen responsabilidad familiar por poseer parejas e hijos, el 24% no tienen una carga familiar y en menor proporción el 5% tiene solo hermanos o sobrinos.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según grado de instrucción.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	2	5
Técnico Incompleto	2	5
Técnico Completo	10	24
Universidad Incompleta	3	7
Universidad Completa	25	60
Total	42	100

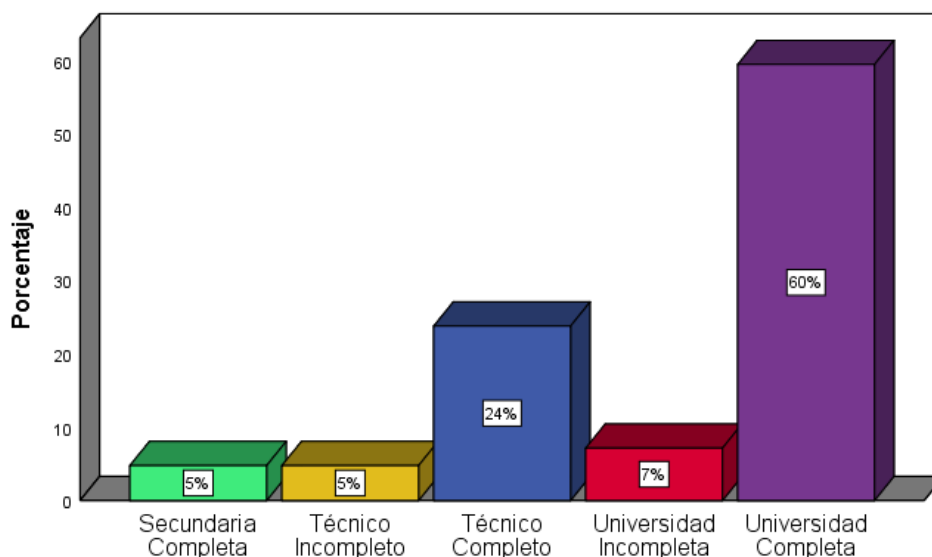


Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana Sede Corporativa según grado de instrucción.

**Interpretación:** Los resultados de la muestra realizada dan mayor proporción de colaboradores con grado de instrucción nivel secundario completo es a 5%, técnico incompleto 5%, técnico completo a 24%, universidad incompleta 7% y por último la mitad de la muestra refiere tener universidad completa diferimos que tienen un nivel de educación superior en base a lo referido.

Tabla 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su área.

Área	Frecuencia	Porcentaje
Marketing	6	14
Sistemas	8	19
Contabilidad	7	17
Directorio	6	14
Recursos Humanos	7	17
Calidad y Académicos	8	19
Total	42	100

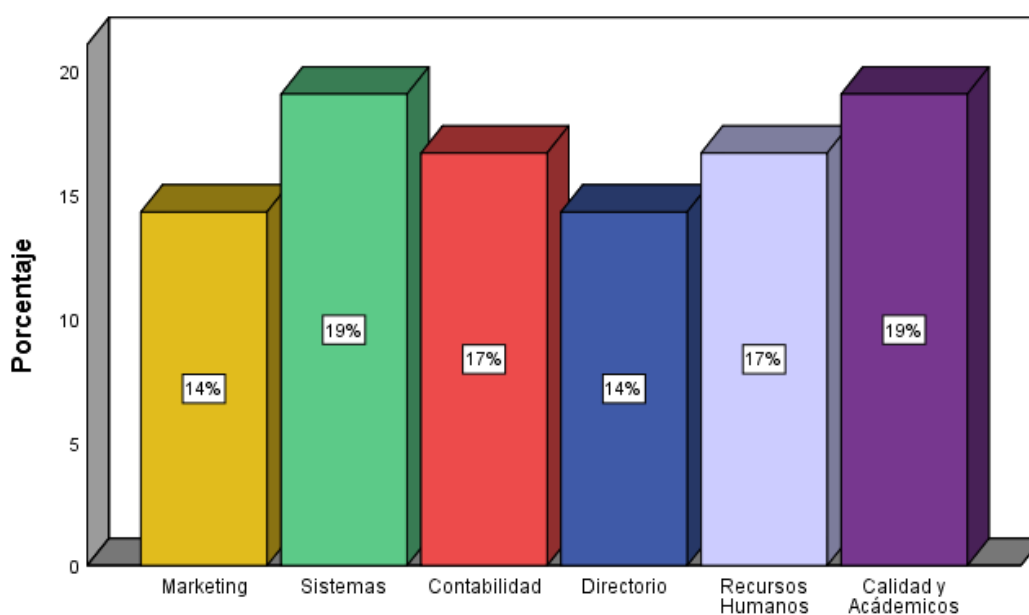


Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su área..

**Interpretación:** Los resultados demuestran que las áreas administrativas como marketing cuenta con el 14%, Sistemas un 19%, contabilidad un 17%, directorio con un 14%, Recursos Humanos a 17%,Calidad y Académicos un 19%, obteniendo la totalidad de nuestra muestra.



Tabla 10. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	21	50
Casado (a)	11	26
Conviviente	9	21
Separado (a)	1	2
Total	42	100

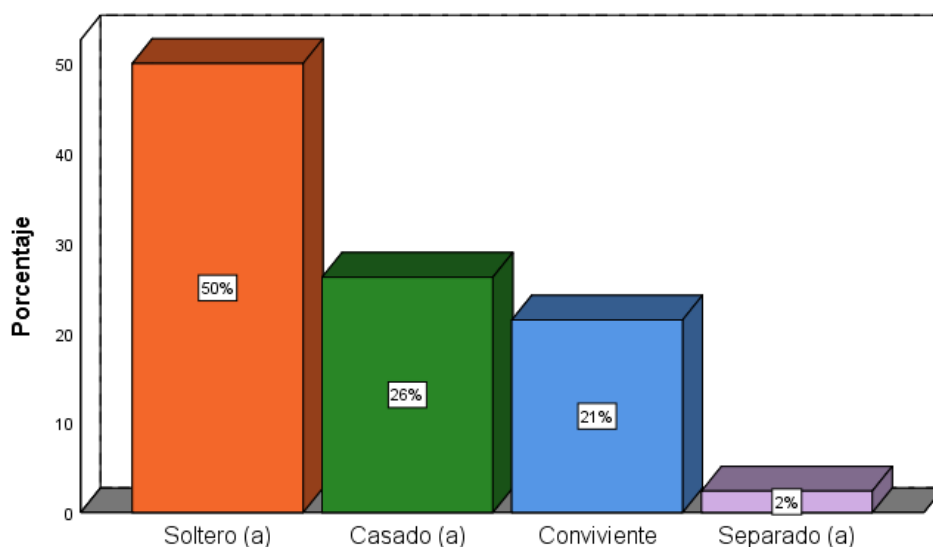


Figura 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su estado civil.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de los colaboradores igual a 50% son solteros (as), seguido por el 26% que son casados (as), y 21% se encuentran convivientes y en menor proporción con un 2% son separados (as).

Tabla 11. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su tiempo de permanencia.

Tiempo de Permanencia	Frecuencia	Porcentaje
0-1	12	29
2-3	15	36
4-5	4	10
6-+	11	26
Total	42	100

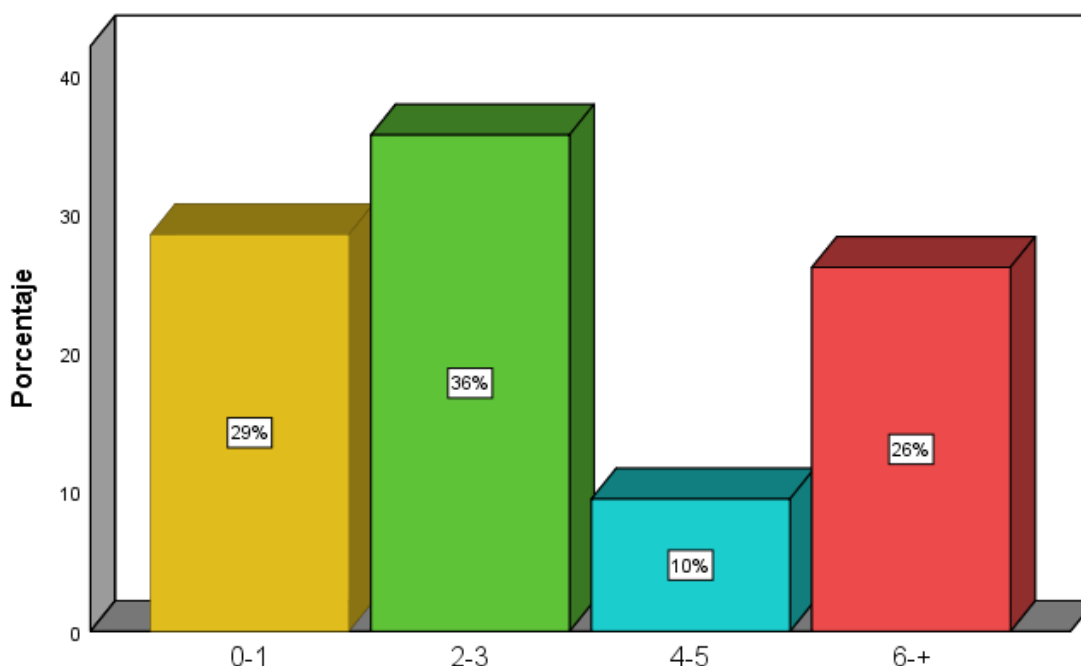


Figura 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la Sede Corporativa según su tiempo de permanencia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de los colaboradores igual a 36% tienen entre 2 a 3 años dentro de la empresa, seguido de 29% de personal nuevo que tiene entre 0 a 1 año, el 26% tiene un tiempo mayor a 6 años y por último el 10% tienen entre 4 a 5 años de permanencia en la empresa.

#### 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 12. Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución estándar.

Retribución Estándar	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	22	52
Alto	20	48
Total	42	100

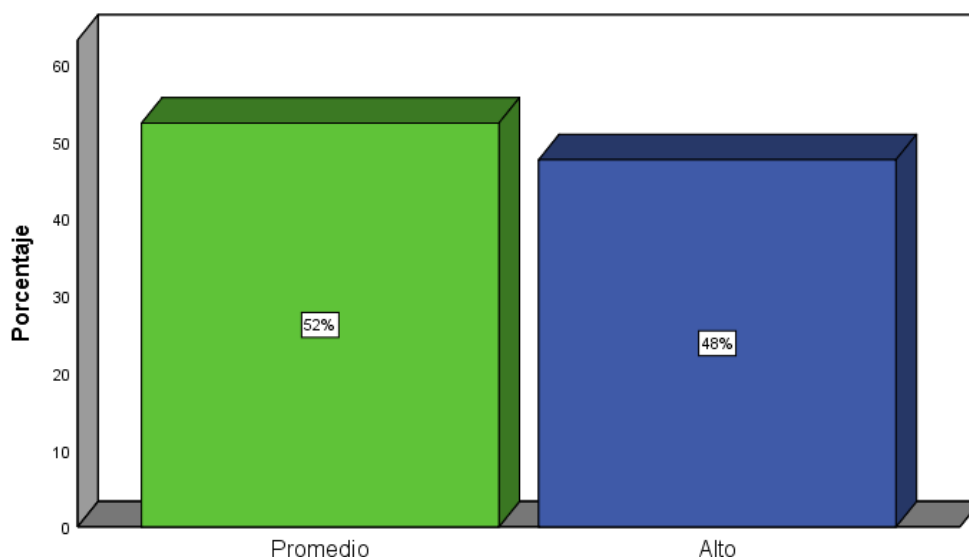


Figura 10. Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución estándar.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión retribución estándar se determina que en un 52% es promedio, lo cual representa la percepción de la mayoría. En menor proporción consideran que es alto igual a 46%.

Tabla 13. Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión beneficios sociales.

Beneficios Sociales	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10
Promedio	23	55
Alto	15	36
Total	42	100

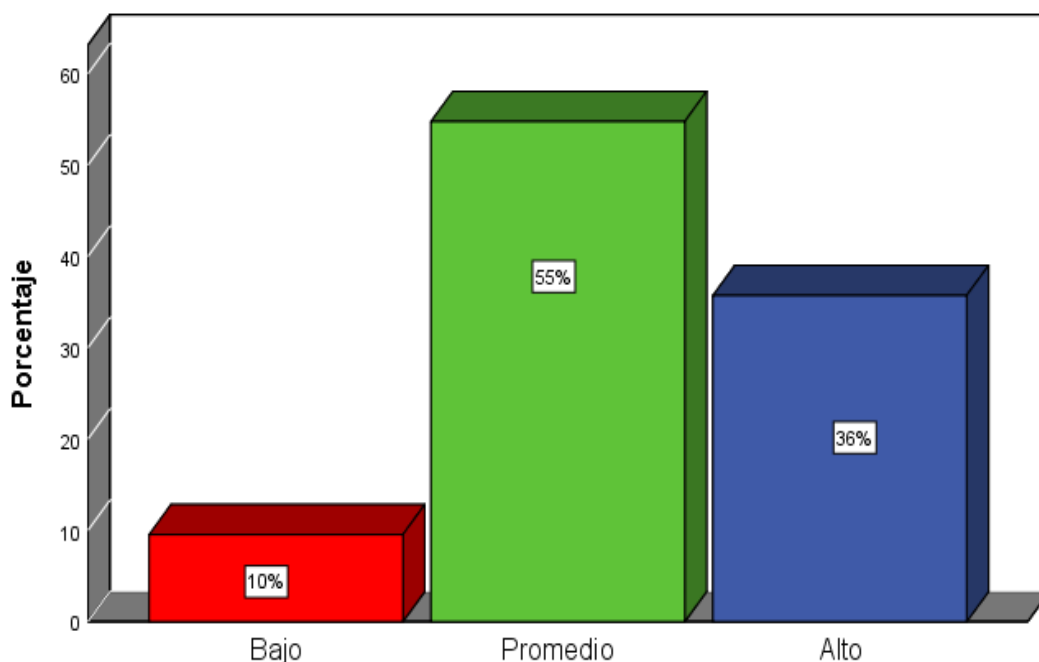


Figura 11. Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión beneficios sociales.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión beneficios sociales se determina que en un 55% es promedio, lo cual representa la percepción de la mayoría. En menor proporción consideran que es alto igual a 36% y por último con 10% consideran que fue bajo.

Tabla 14. Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución conciliación.

Retribución Conciliación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5
Promedio	28	67
Alto	12	29
Total	42	100

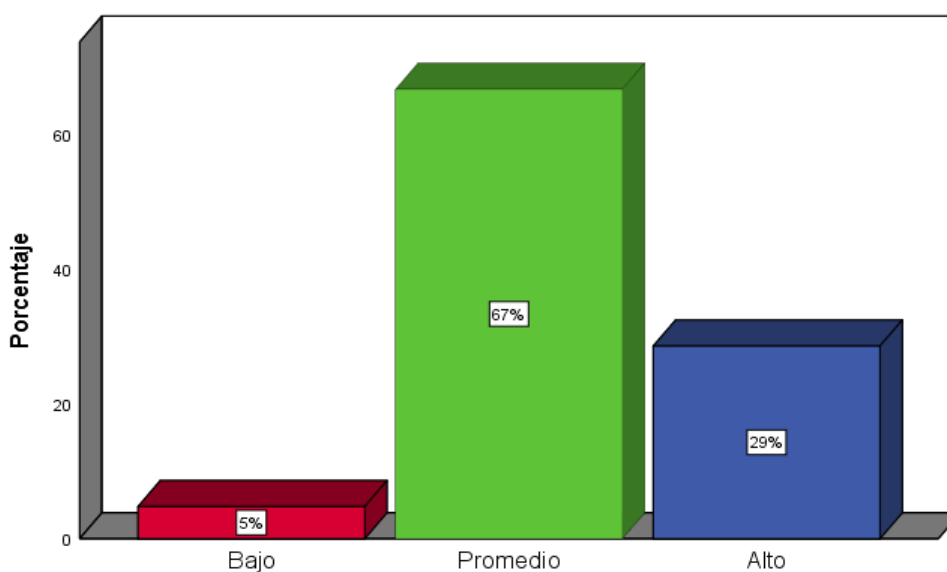


Figura 12. Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución conciliación.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión retribución conciliación se determina que en un 67% es promedio, lo cual representa la percepción de la mayoría. En menor proporción consideran que es alto igual a 29% y por último con 5% consideran que fue bajo.

Tabla 15. Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución emocional.

Retrribución Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2
Promedio	30	71
Alto	11	26
Total	42	100

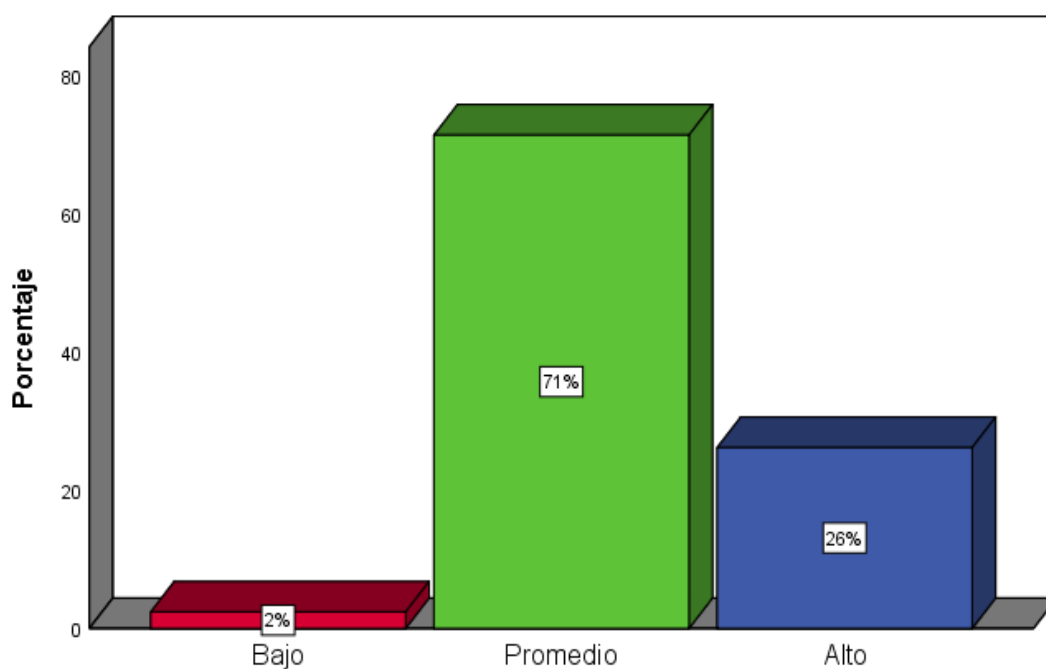


Figura 13. Nivel de salario emocional en los colaboradores de Asociación Cultural Sudamericana de la sede corporativa en San Miguel, según la dimensión retribución emocional.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión retribución emocional se determina que en un 71% es promedio, lo cual representa la percepción de la mayoría. En menor proporción consideran que es alto igual a 26% y por último con 2% consideran que fue bajo.

Tabla 16. Nivel de salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa en Asociación Cultural Sudamericana en San Miguel, Periodo 2019.

Salario Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	34	81
Alto	8	19
Total	42	100

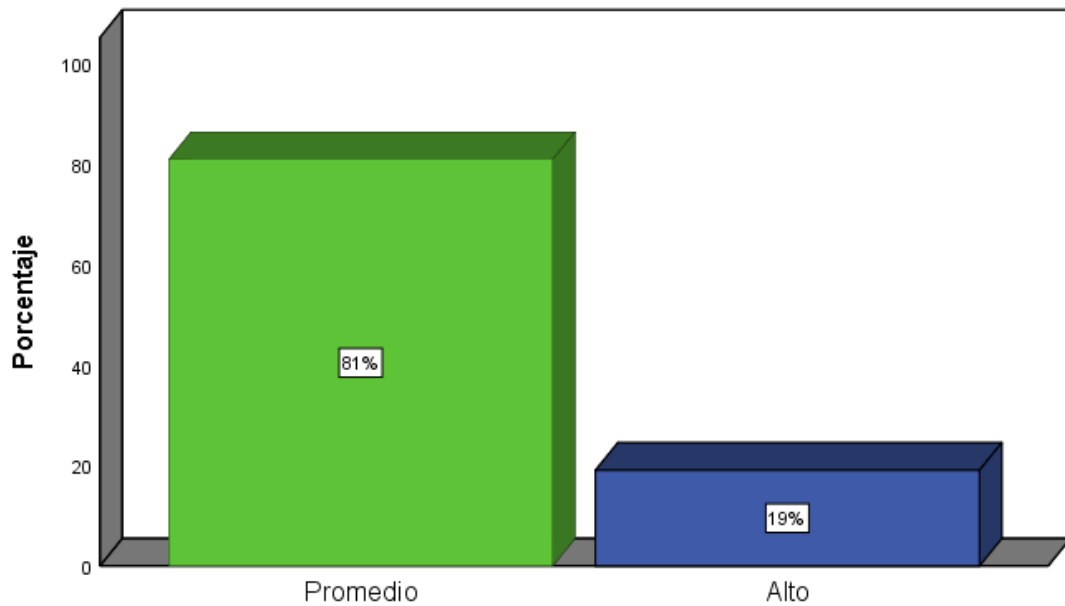


Figura 14. Nivel de salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa en Asociación Cultural Sudamericana en San Miguel, Periodo 2019.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en general la población determina que en un 81% es promedio, lo cual representa la percepción de la mayoría. En menor proporción consideran que es alto igual a 19%.

### **4.3. Procesamiento de los resultados**

Para fines del procesamiento de la información recogida, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados por cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión de la realidad encontrada.

### **4.4. Discusión de los resultados**

En este apartado, analizamos los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

En relación al nivel de salario emocional dentro de la empresa ACS sede corporativa se encontró que los colaboradores identifican la variable de salario emocional en el nivel promedio a un 81% y esto coincide con la participación y cambio dentro de su cultura



organizacional; encontrando diferencia con lo obtenido por Carrillo (2016) que afirma que el salario emocional es muy bueno en un 67% debido a que la institución u organización debe valorar las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador así mejorara la calidad de vida y satisfacción de cada individuo. Dicha diferencia se debe a que en la presente institución aun falta reforzar beneficios lo suficientemente buenos para que los colaboradores se fidelicen emocionalmente.

En el presente estudio se determinó en los colaboradores corporativos a que el salario emocional en la dimensión beneficios sociales responde mayoritariamente a un nivel promedio en un 55%, diferenciándose de lo obtenido por Soler (2017), en la dimensión beneficios sociales, donde los colaboradores respondieron que es de nivel alto con un 75% de aprobación, es decir, la mayoría de los colaboradores encuestados opinó que los servicios era de manera positiva y óptima. En tal sentido, al comparar ambos grupos de estudio se encuentra una diferencia y esto se debe a que en nuestra realidad abordada aún falta fortalecer los beneficios con relación a las gratificaciones, reconocimientos sociales, etc.

En torno a la dimensión estándar se obtuvo un nivel promedio igual a 52% teniendo en cuenta que fue la percepción del personal que labora en la sede corporativa de San Miguel en ACS, con referencia a las capacitaciones constantes, educar al personal en las normativas internas y políticas de apoyo al personal en situaciones extremas. Obteniendo mayor nivel de gozo en esta dimensión a comparación del estudio de González, Rodríguez, Piñeros y Linares, (2014) que establecen que el 75% de colaboradores ubicó que esta dimensión es baja en los colaboradores. Teniendo una comparación diferente debido a que en la empresa ACS ya se está aplicando un programa de beneficios y constantes

capacitaciones en los diferentes campos desde inducción y normativas para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.

De manera particular en la dimensión conciliación en este estudio se reunió la información que los colaboradores mencionan que se da en un nivel promedio igual a 67% debido a que se busca la flexibilidad de horarios y participación activa de los familiares en los eventos o programas. Obteniendo un resultado similar con el estudio de Andrade (2016), donde en tal dimensión obtuvo un 68% de nivel promedio, debido a que los trabajadores están de acuerdo con la flexibilidad de tiempo familiar, social y personal, contribuyendo con el estado de ánimo del trabajador y permite establecer un sentido de fidelidad. Esta coincidencia se debe a que en ambos casos se valora y se brinda el reconocimiento merecido a los colaboradores, estableciendo además acuerdos en común.

En general, habiendo establecido coincidencia en varios de las dimensiones analizadas en la presente investigación con los resultados de otros autores e instituciones, se busca la necesidad de reforzar el salario emocional dentro de las organizaciones y sedes de la empresa.

#### **4.5. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones:

- El salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa 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.

- Los colaboradores establecieron en relación a la dimensión estándar que en un 52% es promedio, debido a que les falta complementar sus inducciones como empresa, cumplimiento de lineamientos internos y licencias de por ley.

- La dimensión beneficios sociales, como factor del salario emocional, es percibido por los colaboradores como promedio en un 55%, debido a que requieren mejorar los beneficios corporativos como convenios institucionales y asimismo diseñar un programa de beneficios.

- La dimensión retribución conciliación es percibida de forma preponderante por parte de los colaboradores como promedio en un 67%, debido a que se está dando de manera progresiva la integración de las familias al mundo laboral del colaborador y las oportunidades de crecimiento personal.

- La dimensión retribución emocional es percibida por la gran mayoría de los colaboradores de ACS sede corporativa en nivel promedio en un 71%, debido a que sienten que sus jefes inmediatos no le brindan seguridad y sus críticas no son de la manera apropiada, por lo cual sienten que sus opiniones no son valoradas.

## **5.8. Recomendaciones**

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de mejorar el salario emocional.

- La empresa Asociación Cultural Sudamericana debe realizar un programa de intervención para que se fortalezca el aspecto de fidelización y vinculación emocional de los colaboradores hacia la organización.

- El área directiva debe ejecutar capacitaciones para mejorar las competencias del personal, ya sea en habilidades propias de su área o para información sobre las licencias y normativas (RIT'S).

- El dpto. de Bienestar Social deberá implementar los convenios corporativos para el beneficio de los colaboradores así poder satisfacer otras necesidades que se dan en su vida.

- Los colaboradores y jefes o directivos deben conciliar acuerdos que contribuyan a su bienestar personal, como un programa de reconocimiento, flexibilidad en las normas, etc.

- Cada jefe directo tendrá que desarrollar sus habilidades blandas para propiciar un clima adecuado y armonioso en su grupo de colaboradores.

## **CAPÍTULO V**

### **PLAN DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

“Programa de fidelización sobre el salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa San Miguel, Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019.”

#### **5.2. Justificación del programa**

- A partir de los resultados obtenidos en el capítulo cuatro de la presente investigación, donde a modo general se observó que el salario emocional en los colaboradores de la sede corporativa 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 satisfecho con sus necesidades y expectativas con relaciona al reconocimiento, ambiente laboral y normas o acuerdos de la organización.

Si bien es cierto, el desarrollo del salario emocional no es aplicado en una totalidad por la sociedad empresarial peruana, es un concepto que tiene raíces en la sociedad empresarial europea el cual tiene la ideología de un beneficio mutuo entre empresa y colaborador.

La realidad en el mundo empresarial debe tener mayor enfoque en sus trabajadores debido a que ellos desarrollan sus actividades diarias y operativas dentro de una organización

Debido a la situación descrita en el sector empresarial, se generaliza que el sistema organizacional debe ser reorganizado y desarrollar políticas de gestión que asegure adecuadas condiciones físicas, el desempeño eficiente del personal, revalorización de la imagen institucional y beneficios hacia los colaboradores. Por tal motivo, resulta importantísimo ejecutar un programa de intervención centrado en mejorar el éxito del salario emocional.

El programa se enfoca en mejorar cuatro de dimensiones, que funcionarán ideas fundamentales para lograr el éxito del salario emocional, los cuales son: retribución estándar, beneficios sociales, retribución emocional y retribución conciliación. Esperando tener un notorio cambio en la actitud de los colaboradores y una postura más asertiva de la organización.

En esa misma línea tenemos referente de programas de intervención social desarrollados por especialistas del área profesional, comprometidos a obtener una fidelización y compromiso entre colaborador como también la empresa. Tal es el caso de Gomez, Rojas, Morales y Perez (2017), quienes estudiaron “*El salario emocional una estrategia para mejorar el bienestar laboral en cypress seguridad y protección ltda*”, donde se pudo detectar que para los entrevistados es muy importante poder compartir tiempo de calidad los fines de semana con su familia, hecho que ocasionalmente se ve afectado por los turnos asignados, generando que no puedan asistir a reuniones o celebraciones de sus núcleos familiares, es por ello que en su programa de intervención en el cual consistió en gestionar a través de la caja de compensación actividades recreativas en las que participen el mayor número de vigilantes y sus familias y se generen así espacios de participación que integren al personal de la empresa y se afiance su nivel de pertenencia a la empresa, tales

como: campeonato de fútbol y microfútbol; vacaciones recreativas para los hijos, donde los vigilantes al financiar una parte logren acceder a estas actividades.

En dicho sentido, el programa a desarrollar en el presente estudio está orientado también a tener la participación de los familiares de los colaboradores de sede corporativa en ACS, haciendo mayor importancia la dimensión retribución conciliación el cual se aplica también en este programa de intervención.

En resumen, el programa de intervención busca concientizar a todo el personal de la sede corporativa desde alta gerencia hacia todo el personal con el fin máximo es otorgar bienestar a todo el personal con la finalidad de obtener mayor afectividad y efectividad dentro del personal ayudando así la ejecución del programa de intervención adoptando una postura entre los colaboradores y empresa.

### **5.3. Objetivos del Programa**

#### **5.3.1. Objetivo general**

- Analizar y ejecutar un continuo desarrollo del salario emocional en la sede corporativa en San Miguel de Asociación Cultural Sudamericana.

#### **5.3.2. Objetivos específicos**

- Descubrir las necesidades de los colaboradores en la sede corporativa en San Miguel de Asociación Cultural Sudamericana., para brindarles beneficios adecuados a los colaboradores.



- Mejorar el concepto del área de recursos humanos y tener una mayor cercanía con los colaboradores así brindar una atención adecuada.

- Lograr una fidelización en los colaboradores de ACS, es así obtener un mínimo de rotación laboral en el personal.

#### **5.4. Sector al que se dirige**

El programa considera a todos los actores de una organización empresarial: directorio, gerencias, directores, jefes y colaboradores en general que trabajan en la sede corporativa en San Miguel de Asociación Cultural Sudamericana.

#### **5.5. Metodología de la intervención**

La metodología del programa de intervención, es de carácter participativo, considerando la participación de todo el equipo multidisciplinario de recursos humanos. Además tiene con un enfoque sistemático, que se centra en una manera de abordar y dar solución a los problemas con vistas a una mayor eficacia en la acción y se caracteriza por concebir a todo participante como un componente de un sistema.

Este programa de intervención social se orienta bajo el modelo humanista y existencialista, el cual favorece la reflexión. La actitud y capacidad reflexiva es una condición para poder construir un cambio, una transformación, que no sean impuestas (desde una autoridad profesional) y que garanticen su perdurabilidad. Al respecto, este modelo se rige por diferentes enfoques tales como: el enfoque centrado en el cliente interno, enfoque existencialista y de análisis transaccional. (Juan Viscarret, 2007)

El presente programa de intervención presenta además el enfoque de Análisis transaccional y Trabajo Social desarrollado por Eric Berne, el análisis transaccional analiza la persona y su comportamiento a través de un análisis que se centra en los aspectos intrapersonales, Por este motivo el modelo se ubica dentro de los psicodinámicos, pese a tener una clara influencia humanista. Este modelo ofrece diversas aportaciones que han sido muy relevantes para el crecimiento metodológico y teórico del Trabajo Social. Es un modelo que da patrones de referencia para la observación, autoobservación y el crecimiento personal y profesional y aporta experiencias vivenciales individuales y grupales que abren nuevas perspectivas en la comunicación personal y en la solución de problemas.

Por último, el programa de intervención corresponde al tipo de intervención directa. La intervención directa es aquella que requiere de un contacto directo y personal con los participantes; bien en forma de entrevista y de reunión de grupo. Esta intervención directa se traduce en una acción de acompañamiento en la que el trabajador social y los participantes trabajarán juntos hacia la resolución de la demanda problema.

Las técnicas de intervención utilizadas durante las sesiones son las siguientes: exposición teórica (charla de capacitación y charal psicológicas), análisis de casos, discusión grupal (focus group), elaboración de matriz de necesidades, árbol de compromisos, sociodrama, análisis de casos, etc.

## Actividad N° 1: Taller de Identificación de necesidades

- a) Nombre: “Identificación de necesidades por cada área de la sede corporativa”
- b) Objetivo: Detallar una matriz de necesidades, por los colaboradores corporativos de ACS.
- c) Acciones a desarrollar:
  - Se proyecta un video sobre la desmotivación y una organización sin salario emocional.
  - Luego la trabajadora social pedirá sugerencias a los participantes para que mediante lluvia de ideas realicen propuestas de mejora del caso proyectado,
  - Luego se pedirá que por cada área de la sede identifique que aspectos del video son iguales en su área y porque cree que se da esa forma. Así mismo que pueda describir que beneficios le gustaría poder recibir dentro de la organización,
  - Posteriormente se pedirá que intercambie ideas con otra área para que evalúe su matriz,
  - Se asume compromisos por cada área de servicios, lo escriben y lo pegan en un esquema del árbol.
- d) Materiales:
  - Equipo multimedia
  - Parlantes
  - Esquema del árbol
  - Limpiatipo
  - Hojas de color en forma de hojas
  - Plumones
  - Sillas

e) Recursos Humanos:

- 1 trabajadora Social y personal de Recursos Humanos
- Colaboradores de sede corporativa en ACS.

Actividad N° 2: Taller de creación de política de Salario Emocional.

a) Nombre: “Creación de Política de Salario Emocional ”

b) Objetivo: Definir los lineamientos para generar compromiso y motivación en los colaboradores, atraer talentos a través de la propuesta de valor que generan los beneficios, promover la educación como fundamento de la realización personal y retener talentos y motivarlos a seguir laborando en Asociación Cultural Sudamericana.

c) Acciones a desarrollar:

- Se invita al área de recursos humanos a realizar la política del salario emocional.
- Luego se les despide a los participantes de la ejecución de la política, ideas para adaptar las políticas con las necesidades expuestas por los colaboradores,
- Luego de culminar con la política se presenta al directorio para la aprobación.

d) Materiales:

- Equipo multimedia
- Parlantes
- Papel
- Lapiceros
- Laptops

- Sillas
- e) Recursos Humanos:
- Trabajador social
  - Jefe de Evaluación y desarrollo
  - Gerencia de Administración y Recursos Humanos

### Actividad N° 3: Taller de Reeducción sobre el Salario emocional

- a) Nombre: “El salario emocional en nuestra organización”
- b) Objetivo: Buscar que todo el personal identifique el concepto de salario emocional y su importancia en la organización.
- c) Acciones a desarrollar:
- La trabajadora social dará una explicación sobre que se considera el salario emocional
  - Interacción con los participantes sobre lo que se hace en su área sobre el salario emocional
  - Se proyecta una capacitación sobre los beneficios que tenemos en la organización.
- d) Materiales:
- Equipo multimedia
  - Parlantes
  - Sillas
- e) Recursos Humanos:
- 1 trabajadora Social
  - Equipo de Recursos Humanos

- Colaboradores

#### Actividad N° 4: Activación sobre el salario emocional

- a) Nombre: “Cuponera de Beneficios ”
- b) Objetivo: Brindar a cada colaborador una cuponera de beneficios y enseñarles su utilización, Identificar si todos reconocen el salario emocional en la sede corporativa.
- c) Acciones a desarrollar:
  - La trabajadora social conjuntamente con la jefa de Evaluación y desarrollo del talento humano realizarán la activación en toda la sede corporativa.
  - Ubicación del módulo de la Cuponera de Beneficios.
  - Interacción con los colaboradores
  - Concurso de la ruleta, preguntas relacionadas al tema.
  - Premiación a los colaboradores.
  - Entrega de Obsequios y Cuponera de Beneficios.
- d) Materiales:
  - Módulo de atención
  - Ruleta de Preguntas
  - Parlantes
  - Música
  - Sillas
  - Cuponeras de beneficios
- e) Recursos Humanos:
  - Trabajadora social
  - Jefa de Evaluación y desarrollo

## Actividad N° 5: Taller de Valoración

a) Nombre: “Evaluación de Nuestros beneficios”

b) Objetivo: Identificar si logramos identificar todos los beneficios y los colaboradores puedan lograr fidelizarse con la organización.

c) Acciones a desarrollar:

- Se realiza una encuesta valorativa anónima
- Luego se por cada área se pide que rellena la encuesta anónima,
- En cada área se tomará una respuesta inmediata según la identificación de la falta de atención de necesidades
- Luego se les pedirá la participación de un comité de apoyo de recursos humanos para adecuar los beneficios e impactar con mayor eficiencia.

d) Materiales:

- Ánfora
- hojas
- Tijeras
- Lapiceros
- Sillas
- Mesas

e) Recursos Humanos:

- Trabajadora social
- Jefe de evaluación y desarrollo
- Colaboradores corporativos
- Comité de Apoyo

## **5.6. Cronograma**

El programa está constituido por un total de 10 sesiones realizadas de forma semanal, lo cual se desarrollara durante los meses de junio, julio y agosto del 2019.

Las temáticas tienen el propósito esencial de concientizar a los colaboradores de la sede corporativa de ACS, sobre la necesidad e importancia del salario emocional en nuestra organización.



Tabla 14. Cronograma de las Actividades del programa de intervención

ACTIVIDADES	Junio				Julio				Agosto			
	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Taller de Identificación de Necesidades	■	■										
Taller de creación de política de Salario Emocional.			■	■								
Taller de Reeducción sobre el Salario emocional					■	■						
Activación del Salario Emocional							■	■				
Taller de Valoración									■	■		

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andrade, V (2017). Incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral en las gerentes de zona de una empresa de venta directa por catálogo de productos cosméticos en Ecuador en el primer semestre 2016 (tesis para optar el grado de Magister). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador. Recuperado de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17612/1/68793\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17612/1/68793_1.pdf)
- Cárdenas, K (2018) Impactos del salario emocional y su repercusión en la motivación laboral en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías – SUTRAN. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3770/TSP\\_ADS\\_009\\_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3770/TSP_ADS_009_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrillo, J (2015) El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S. recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7550/1/T-UCE-0007-411i.pdf>.
- Espinoza, Ramos y Vílchez (2017) Aplicación del salario emocional y la calidad del clima laboral de los trabajadores en CENTRUM católica Graduate Business School”. Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1602/TESIS\\_ESPINOZA%20%20CRAMOS%20ZALDA%20C3%91A%20VILCHEZ%20DELGADO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1602/TESIS_ESPINOZA%20%20CRAMOS%20ZALDA%20C3%91A%20VILCHEZ%20DELGADO.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Gay, F (2006) El salario emocional clave para reducir el estrés recuperado por <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf>
- Gómez, C (2011). El Salario Emocional. Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA. Recuperado de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf?sequence=6>
- González, Rodríguez , Piñeros y Linares (2014) “Propuesta para establecer una estrategia de salario emocional en el departamento de sistemas de información de la empresa visión & marketing” recuperado de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/946/PROPUESTA%20PARA%20ESTABLECER%20UNA%20ESTRATEGIA%20DE%20SALAR%20IO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Minchan, O (2017) Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017 recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6647>
- Moreno, Paredes, Seminario (2016). Salario Emocional: diseño de lineamientos de fidelización del talento humano en el sector retail, caso supervisores de tiendas por departamento Ripley (t tesis para optar el grado de Magister). Universidad ESAM, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/664/2016\\_MAODP\\_13-1\\_03\\_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/664/2016_MAODP_13-1_03_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Osorio, Luis (2016). El salario emocional en la remuneración del talento humano de la

generación del milenio en Colombia (tesis para optar el grado de Magister). Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA. Recuperado de [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1655/MBA\\_00480.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1655/MBA_00480.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parella y Martins (2010), Metodología de la investigación cuantitativa Caracas, Fedupel. a Edición. Tamayo y Tamayo M. (2003), Proceso de la Investigación. Panapo. Caracas.

Rodríguez, L (2014) El salario emocional y el clima organizacional en el jardín infantil Trinidad Galán. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8693/EL%20SALARIO%20EMOCIONAL%20Y%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20JARDIN%20INFANTIL%20TRINIDAD%20GALAN.pdf?sequence=1>

Soler, G (2017). El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios. Un estudio de FUNITEC (URL), EPSEB (UPC) Y EPSEVG (UPC)”. Recuperado de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/348565/TESI\\_DOCTORAL\\_URL.pdf.txt;jsessionid=8054931D5883828CE6355097EFE2E656?sequence=2](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/348565/TESI_DOCTORAL_URL.pdf.txt;jsessionid=8054931D5883828CE6355097EFE2E656?sequence=2)

Tamayo T. (2002) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. 4ta edición. México

Viscarret, J. (2007). Modelos y métodos de intervención en trabajo social. recuperado por <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>.

# ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de salario emocional que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?	Diagnosticar el nivel de salario emocional que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de salario emocional, según la dimensión estándar, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de salario emocional, según la dimensión beneficios sociales, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel – Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de salario emocional, según la dimensión conciliación, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel – Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de salario emocional, según la dimensión emocional, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel – Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de salario emocional, según la dimensión estándar, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019</li> <li>- Identificar el nivel de salario emocional, según la dimensión beneficios sociales, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel – Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019</li> <li>- Analizar el nivel de salario emocional, según la dimensión conciliación, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019</li> <li>- Identificar el nivel de salario emocional, según la dimensión emocional, que perciben los colaboradores de la sede corporativa San Miguel– Asociación Cultural Sudamericana, periodo 2019</li> </ul>	<p>La población de estudio está comprendida por 44 colaboradores de la institución Asociación Cultural Sudamericana en San Miguel, que laboran durante el periodo 2019.</p> <p style="text-align: center;">N = 44 colaboradores</p> <p>La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal, por tanto, está constituida por la totalidad de la población. Sin embargo, se considera a 42 colaboradores dado que los otros 2 colaboradores no cumplen los criterios de inclusión.</p>

## ANEXO 2. CUESTIONARIO DE SALARIO EMOCIONAL

**I. INTRODUCCIÓN:** Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene el objetivo de conocer el nivel de salario emocional dentro de la sede corporativa en Asociación Cultural Sudamericana de esta manera que podamos diagnosticar los factores que necesitan mejorar o poder realizar dentro de la institución. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación.

### II. INSTRUCCIONES:

- Lee detenidamente cada pregunta.
- Responde todas las preguntas, con la mayor sinceridad.
- Pide orientación cuando lo necesitas.

### III. DATOS GENERALES:

1. Sexo:

Femenino	<input type="text"/>
Masculino	<input type="text"/>

2. Edad:

Entre 20 - 30	<input type="text"/>
Entre 31 - 40	<input type="text"/>
Entre 41 - 50	<input type="text"/>
Entre 51 - 60	<input type="text"/>
Entre 61-+	<input type="text"/>

3. Carga Familiar

Abuelos	<input type="text"/>
Padres	<input type="text"/>
Pareja e Hijos	<input type="text"/>
Solo Pareja	<input type="text"/>
Solo hijos	<input type="text"/>
Ninguno	<input type="text"/>

4. Grado de Instrucción

Secundaria Completa	<input type="text"/>
Técnico Incompleto	<input type="text"/>
Técnico Completo	<input type="text"/>
Universidad Incompleto	<input type="text"/>
Universidad Completo	<input type="text"/>
Postgrado	<input type="text"/>

5. Área

Marketing	<input type="text"/>
Sistemas	<input type="text"/>
Contabilidad	<input type="text"/>
Directorio Recursos Humanos	<input type="text"/>
Calidad y Procesos Academicos	<input type="text"/>

6. Estado Civil

Soltera (o)	<input type="text"/>
Casada (o)	<input type="text"/>
Conviviente	<input type="text"/>
Separada (o)	<input type="text"/>
Viuda (o)	<input type="text"/>

7. Tiempo de Permanencia

De 0 -1 año  
 De 2 -3 año  
 De 4 -5 año  
 De 6 - + años


#### IV. Desarrollo del cuestionario de Salario Emocional.

Indicaciones por el presente cuestionario se compone de una serie de frases o afirmaciones, y tienes que decir cuánto se aplica cada una de ellas a ti (cómo de verdad es esa frase en tu caso). Para indicar el grado en que la frase refleja lo que ocurre en tu caso tienes cinco opciones, que van del 1 al 5. Cada número significa una cosa, como vamos a ver en el este ejemplo que sigue, que pertenece al inicio del cuestionario:

A continuación se presenta un listado de enunciados, con su respectiva escala de respuestas, marcar sólo una alternativa.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
1	Según su criterio la empresa proporciona regularmente normativas a seguir y planes de entrega de servicios que favorecen su crecimiento personal y organizacional.					
2	Para usted con su criterio la empresa le brinda facilidades para cubrir necesidades en caso de emergencia familiar.					
3	Usted considera que la remuneración recibida es la justa y va acorde su desempeño.					
4	Según su criterio la empresa le brinda facilidades económicas en caso que usted necesitara de préstamos y anticipos de la empresa, le permite a usted acceder a este beneficio de manera rápida y oportuna.					
5	Para usted la aplicación del reglamento interno del trabajo cubre y resguarda sus derechos como trabajador.					
6	Según su criterio la comodidad de su lugar de trabajo que le brinda la empresa satisface sus expectativas.					
7	La empresa se preocupa por el material y maquinaria que utiliza para la realización de sus funciones.					
8	Con referencia a otros trabajos usted ha ejercido cree que la empresa le brinda mayor motivación y salario emocional.					
9	Usted considera que su pertenencia en la empresa es por la imagen y prestigio de la misma.					
10	Los aguinaldos en Diciembre cumplen sus expectativas.					
11	Los consejos u observaciones de su jefe inmediato le permiten mejorar sus habilidades.					
12	Sus opiniones son valoradas según sus expectativas					
13	Cree usted que ACS, Se preocupa por cubrir sus expectativas en cuanto a motivación se refiere.					
14	El salario emocional es uno de los aspectos más importantes en la empresa.					
15	Su experiencia en la inducción a la empresa fue satisfactoria					
16	Está de acuerdo con la inclusión de la familia en agasajos o programas de la empresa.					
17	Cree que la empresa aporta con generación de nuevos conocimientos en cuanto a la materia prima o producción se refiere.					



18	La empresa le permite ejercer su derecho de vacaciones anuales.					
19	La empresa apoya en cuestiones de chequeos médicos privados o seguros sin ningún problema.					
20	La flexibilidad de tiempos de entrega y productividad en la empresa es adecuado.					



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 07 de Febrero del 2019

Carta N° 304-2019-DFPTS

Señora  
**GLADYS RODRIGUEZ CHAVARRI**  
**VICEPRESIDENTA EJECUTIVA**  
**INSTITUTO SISE- ASOCIACIÓN CULTURAL SUDAMERICANA**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Dayana Stefany UGARTE PEÑA**, Bachiller de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 48-1068750, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



DR. RAMIRO GOMEZ SALAS  
Decano (el)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erb  
Id. 1024738

Gladys Eglitz Rodriguez Chavarrí  
ASOCIACIÓN CULTURAL  
SUDAMERICANA



FACULTAD DE  
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL