Universidad del Azuay

Posgrados.

“El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP”

Maestría en Gestión de Talento Humano

Autor:

Fredy Orlando Ávila Rivera.

Tutor:

Diana Csizmadia Viteri Msc.

Cuenca – Ecuador

2021.

DEDICATORIA

A mi familia especialmente a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, y a la persona que se encuentra a mi lado todos los días de mi vida por ser el apoyo incondicional en muchos de mis logros, se los debo a ellos entre los que se incluye este.

A mis compañeros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento apoyándome a que este sueño se haga realidad.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero en primer lugar a la Universidad del Azuay por haberme aceptado ser parte del programa de posgrados así también como a los diferentes docentes que brindaron todo su conocimiento y apoyo para seguir adelante, de manera especial a mi Tutora de Tesis Msc. Diana Csizmadia Viteri por haberme brindado su guía, apoyo y conocimiento científico durante el desarrollo de este trabajo.

En segundo lugar, agradezco a la empresa pública EMAPAL EP por permitirme realizar las encuestas a los trabajadores y por el suministro de la información, este trabajo no habría sido posible sin su ayuda. Finalmente, mi sincero agradecimiento a mis padres, siempre presentes en los buenos y malos momentos. El logro es también de ellos.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar si el Salario Emocional influye en la Satisfacción Laboral dentro de la Empresa Pública EMAPAL EP del cantón Azogues. Se utilizó un método cualitativo, como herramienta de investigación se aplicaron dos cuestionarios: cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y el cuestionario de Salario Emocional desarrollado por Padilla Cifuentes. La muestra estuvo formada por 80 servidores públicos. Los resultados revelaron que existe relación significativa entre el Salario Emocional y la Satisfacción Laboral. Se determinó también que la Satisfacción Laboral es mayor entre los empleados con menos de 10 años de labores en la institución y en las mujeres.

PALABRAS CLAVE: Salario Emocional, Satisfacción Laboral, motivación laboral, incentivos no monetarios, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research pretends to analyze if Emotional Salary influences Job Satisfaction in the Public Company EMAPAL EP in Azogues. A qualitative method was used, as a research tool, two questionnaires were applied; the S21 / 26 Job Satisfaction questionnaire and the Emotional Salary questionnaire developed by Padilla Cifuentes. The sample consisted of 80 public officialss. The results revealed that there is a significant relation between Emotional Salary and Job Satisfaction. It was also determined that Job Satisfaction is higher among employees with less than 10 years of work at the institution and among women.

KEY WORDS: Emotional salary, job satisfaction, job motivation, non-monetary incentives, job performance.

Translated by

FREDY ORLANDO AVILA RIVERA

Firmado digitalmente por FREDY ORLANDO AVILA RIVERA
DN: C=EC, L=AZOGUES, SERIALNUMBER=0104222708, CN=FREDY ORLANDO AVILA RIVERA
Razón: Soy el autor de este documento
Ubicación: la ubicación de su firma aquí
Fecha: 2021-04-06 14:01:24
Foxit Reader Versión: 9.7.1

Fredy Avila

CONTENIDO

DEDICATORIA II

AGRADECIMIENTO III

RESUMEN IV

ABSTRACT IV

INTRODUCCIÓN 1

Revisión de la literatura 2

Satisfacción Laboral 2

Motivación laboral 3

Salario Emocional 3

Problemática 4

Objetivos 5

Objetivo General 5

Objetivos Específicos 6

1. CAPITULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS 7

1.1. Descripción del área de estudio 7

1.1.1. Ámbito de estudio 7

1.2. Marco metodológico 7

1.2.1. Diseño de la Investigación 7

1.2.2. Alcance de la Investigación 8

1.2.3. Población de Análisis 8

1.2.4. Determinación y selección de la muestra 8

1.2.5. Recolección de Datos 8

1.2.6. Variables y Subvariables 8

1.2.7. Criterios de Inclusión 9

1.2.8. Criterios de Exclusión 9

1.2.9. Procedimiento 9

1.2.10. Instrumentos 10

1.2.11. Análisis de datos 10

2. CAPITULO 2: RESULTADOS 11

2.1. Datos demográficos de la muestra 11

2.2. Datos estadísticos de los componentes de Satisfacción Laboral y Salario Emocional 13

2.3. Relación entre la Satisfacción Laboral y el Salario Emocional con las características demográficas 22

3. CAPITULO 3: DISCUSIÓN 27

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 29

BIBLIOGRAFÍA 31

ANEXOS 35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Variables y Subvariables consideradas en el estudio 8
Tabla 2. Escalas de calificación Salario Emocional 10
Tabla 3. Puntuación cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 13
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de Satisfacción Laboral 13
Tabla 5.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con la supervisión y participación. 14
Tabla 6.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con las prestaciones recibidas.... 15
Tabla 7.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción intrínseca del trabajo. 16
Tabla 8.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con el ambiente físico. 16
Tabla 9.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con la cantidad de producción. .. 17
Tabla 10.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con la calidad de producción.... 17
Tabla 11. Puntuación cuestionario de Salario Emocional 18
Tabla 12. Estadísticos de fiabilidad de Salario Emocional 18
Tabla 13. Porcentajes de resultados componente flexibilidad en el horario 19
Tabla 14. Porcentajes de resultados componente actividades retadoras, autonomía y desarrollo profesional 19
Tabla 15. Porcentajes de resultados componente reconocimiento y status 20
Tabla 16. Porcentajes de resultados componente cooperación con colegas y líder 21
Tabla 17. Porcentajes de resultados componente seguridad y beneficios 21
Tabla 18. Correlación Salario Emocional y Satisfacción Laboral por componentes 22
Tabla 19. Porcentajes de relación entre los componentes de Satisfacción Laboral con los datos demográficos de la muestra 23
Tabla 20. Porcentajes de relación entre los componentes de Salario Emocional con los datos demográficos de la muestra 24
Tabla 21. Porcentajes de relación entre los componentes de Salario Emocional con los datos los años laborales 26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos demográficos de la población investigada: Género y Edad 11
Figura 2. Datos demográficos de la población investigada: Estado civil y Educación 11
Figura 3 . Datos demográficos de la población investigada: Situación laboral y Nivel jerárquico 12
Figura 4 . Categorización del sueldo mensual de acuerdo al Nivel Jerárquico 12
Figura 5. Relación entre Satisfacción Laboral y Género 25
Figura 6. Relación entre Salario Emocional y Género 25
Figura 7. Relación entre Satisfacción Laboral y Años laborales 26

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Remuneraciones Mensuales Unificadas del Ecuador 35
Anexo 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 36
Anexo 3. Cuestionario de Salario Emocional 37
Anexo 4. Resumen del procesamiento de los casos 39
Anexo 5. Estadísticos de fiabilidad 39
Anexo 6. Estadísticos de los elementos 39
Anexo 7. Estadísticos total-elemento 41
Anexo 8. Resumen del procesamiento de los casos 43
Anexo 9.Estadísticos de fiabilidad 43
Anexo 10.Estadísticos de los elementos 43
Anexo 11.Estadísticos total-elemento 45

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente estudio fue determinar la influencia del Salario Emocional en la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del Cantón Azogues (EMAPAL EP), y de esta manera establecer que el salario emocional, o incentivos no monetarios, motivan al empleado, esto como planteamiento del estudio.

EMAPAL EP es una Empresa Municipal al Servicio de Azogues, creada el 30 de marzo de 1974 mediante una Ordenanza debidamente legalizada (Ilustre Concejo Municipal, 2010). Como lo describen Jiménez & Palomeque (2016), el Directorio que conformaba la empresa en sus inicios estaba constituida por el Alcalde, Dr. Marco Romero Heredia, un Señor Concejal, un representante del Colegio de Ingenieros Civiles, Arquitectos y Cámaras de Comercio y Agricultura, un representante del IEOS y el Secretario, cargo ocupado en aquel entonces por el Gerente. Al momento de creación de la empresa se encontraba operando la primera Planta de tratamiento ubicada en el sector Zhindilig, con una capacidad de 40 lts/sg, y para el año 1986 se inició la construcción de actual Planta de tratamiento ubicada en Uchupucum con una capacidad de 70 lts/sg, y posteriormente, en el año 2004, con el objetivo de mejorar el sistema de agua potable se construyó la Planta de tratamiento ubicada en Mahuarcay.

La finalidad de los incentivos no monetarios o Salario Emocional es la de motivar a los empleados o trabajadores por sus logros o metas alcanzados, impuestos por la empresa, ya sea por medio de gestos y premios a fin de aumentar la moral y reconocer el esfuerzo que ello implica (Dominguez, 2013; Gay Pujal, 2008; González, 2017). Los beneficios de aumentar el compromiso emocional de los empleados son muchos, Giraldo (2018) resume estos beneficios en cuatro conceptos que hacen que una empresa sea más competitiva: Aumento de la productividad, Disminución del absentismo, Mejor clima laboral, y Mejor capacidad de la empresa para captar y retener talento.

Actualmente debido a la crisis mundial como consecuencia de la pandemia por el Covid-19, muchas empresas han tenido que disminuir personal, reducir salarios, aumentar la carga laboral a los empleados vigentes, y en muchos casos reducir sucursales. Por lo tanto, la recompensa o bonificación en capital implicaría una amenaza en la estabilidad económica de la empresa u organización, por tal motivo las organizaciones han implementado programas basados en incentivos no monetarios como un reemplazo a los incentivos monetarios a fin de obtener resultados positivos en el desempeño del trabajador (Dominguez, 2013; Sabater Fernández, De Armas Bravo, & Cabezas Medina, 2019; Sánchez Hernández, 2013; Malluk, 2018; Barragan, Castillo, Villalpando, & Guerra, 2009).

Por ello es importante establecer un Salario Emocional adecuado ya que la motivación es el motor de los trabajadores en la organización. Un Salario Emocional adecuado mejora el clima laboral, mejora la actitud, optimiza el tiempo, genera innovación y creatividad, mejor el posicionamiento de la empresa en el mercado haciendo que estas sean más competitivas, mejora la salud de los trabajadores ya que reduce el nivel de estrés y como consecuencia permite reducir el ausentismo por incapacidad médica. Además, un trabajador satisfecho y feliz, genera una reducción de las demandas laborales (Torres, et al. 2015).

En este contexto, mediante un método de investigación cuantitativa soportado con a los trabajadores de EMAPAL EP, se levantó la información necesaria y mediante el uso del software IBM SPSS Statistics 21 se procedió al análisis de la información.

El presente trabajo está compuesto de una primera parte que presenta una revisión de la literatura sobre los conceptos referentes a la Satisfacción Laboral, motivación laboral, y Salario Emocional. En la segunda parte se describe los materiales y métodos utilizados. La tercera parte, presenta los resultados, con una breve descripción de la muestra y el detalle de los resultados estadísticos. La cuarta parte corresponde a la discusión de los resultados, aquí se analiza los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones de los cuestionarios que se aplicaron. Finalmente, la quinta y última parte comprende las conclusiones y recomendaciones.

Revisión de la literatura

Satisfacción Laboral

Según Cabascango (2017) la Satisfacción Laboral “depende de las expectativas y necesidades de los colaboradores frente a las oportunidades que brinda la empresa para satisfacer las necesidades personales, profesionales o laborales lo cual se reflejará en su buen desempeño”. Juárez & Morales (2017) mencionan que cuando un trabajador contribuye con la empresa, es creativo, da lo mejor de sí y colabora con sus compañeros, es cuando él se encuentra con alta satisfacción, mientras que cuando el colaborador realiza las tareas repetitivas, realiza su trabajo de manera obligatoria y no colabora con su equipo de trabajo, entonces se encuentra insatisfecho.

Asimismo, Páez Viteri (2018) menciona que cuanto mayor es la Satisfacción Laboral del colaborador, mejora su trabajo y aumenta el compromiso con la organización. Y a su vez menciona que “dependerá del grado de coincidencia entre lo que un individuo necesita y espera de su trabajo y lo que la organización le representa. A mayor distancia entre lo deseado y lo encontrado significara menor satisfacción”.

Esto indica que la Satisfacción Laboral es un elemento clave en la labor de los trabajadores y no solo dependerá del factor económico, sino de otros aspectos que el colaborador puede percibir en

la Satisfacción Laboral tales como constancia en el trabajo, condiciones laborales, desarrollo profesional, reconocimiento, igualdad en el trabajo, y sobre todo la confianza que la empresa genere hacia el colaborador.

Motivación laboral

De acuerdo a Rudas, (2009), la motivación se fundamenta principalmente en mantener la cultura y los valores que generen un alto desempeño laboral, por ello se vuelve primordial establecer metas de las organizaciones para estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, con el objetivo de favorecer los intereses de la organización como los suyos propios

Por otro lado, Fernández Ávalos et al., (2014) definen a la motivación laboral como una fuerza psicológica que impulsa a los colaboradores a iniciar, mantener y mejorar sus labores cotidianas. Solf-Zárate (2006) lo define como "la fuerza interna que hace que un trabajador actúe, así como los factores externos que fomentan dicha acción" declarando que los psicólogos al aumentar la motivación aumentan el desempeño laboral de los colaboradores.

Solf-Zárate (2006) señala en el ámbito laboral que "la motivación se diferencia de grupos extrínsecos e intrínsecos. Los extrínsecos pertenecen al ámbito material y social mientras que los intrínsecos pertenecen a las características propias del puesto del trabajador". Padilla Cifuentes (2016) menciona que "una forma de identificar cuando una persona se encuentra intrínsecamente motivado por la curiosidad, la efectividad, la autodeterminación es cuando desempeña una actividad sin más razón que el hecho de desempeñarla". Es decir que no tiene más motivo que la razón del querer saber para qué sirve o como funciona.

La motivación es un factor determinante para las personas, con el fin que exista una combinación entre el desempeño y los valores de los colaboradores, puesto que al considerarse como un elemento psicológico que estimula el compromiso del ser humano determinara el tipo de motivación que se encuentre el colaborador ya sea intrínseca o extrínseca.

Salario Emocional

El Salario Emocional es considerado por diferentes autores como compensaciones no económicas, ni materiales puesto que puede ser apreciado como un nuevo término para las instituciones (Quintero Arango & Betancur Arias, 2018) . Acosta (2014) define el salario emocional como retribuciones no monetarias que una empresa otorga a los trabajadores a fin de generar un impacto positivo sobre la imagen de su entorno laboral y a la vez incrementar su productividad, satisfaciendo también sus necesidades tanto personales como profesionales, y como

consecuencia de dicho impacto mejorar su calidad de vida y fomentar un buen clima organizacional.

Para Hurtado (2013) el salario emocional es una herramienta de motivación que no afecta o aumenta el sueldo monetario, calificándola como una estrategia de RRHH para lograr obtener una plantilla satisfecha y mejorar el rendimiento de sus colaboradores y generar compromiso o engagement, mientras tanto Peñalver (2018) lo señala como recompensas de carácter no económico más o menos tangibles y más o menos formales, que no suponen costos contables para la empresa.

Para los autores, el Salario Emocional se puede considerar como maniobra de las empresas para recompensar a sus colaboradores, sin generar costos para la institución y al mismo tiempo concebir compromiso organizacional.

Cabascango (2017) indica que el Salario Emocional se logra cuando el colaborador se siente comprometido con los valores institucionales ya que está vinculado con los valores que generan un mejor desempeño, y como consecuencia un mejor resultado, en base a las facilidades tecnológicas, suministros, profesión, nivel jerárquico o poder. Para Gutiérrez, Ocaña, & Ojeda (2020) “El Salario Emocional se incorpora como una medida adicional que nos permite poner en valor, lo que a menudo no reconoce el dinero”.

Finalmente, González (2017) define el Salario Emocional como retribuciones no monetarias que un trabajador percibe con el fin de satisfacer sus necesidades personales y familiares, como un efecto simbólico que influye en la calidad de vida y la productividad de las personas.

Problemática

De acuerdo a la escala de Remuneraciones Mensuales Unificadas del Ecuador en el Art. 1 de la del Ministerio de Relaciones Laborales según la Resolución N°. MRL-2012- los servidores públicos”, están sujetos a los sueldos establecidos de acuerdo al respectivo escalafón (Anexo 1), determinando que toda persona que labora en el sector público debe recibir una retribución por las tareas realizadas.

La organización, así como su departamento de Talento Humano, debe de ser el eje motor de las empresas, para que las personas se sientan protegidos y ellos a su vez sean empleados ejemplares (Vallellano & Rubio-Valdehita, 2018). El departamento de Talento Humano debe hacer conocer que las retribuciones económicas son importantes, pero que existen otras formas de retribuciones de tipo no monetario, Salario Emocional, que pueden hacer la diferencia en un lugar

de trabajo y mostrar que no todas las empresas lo tienen y que son voluntarias de cada empleador y que, por tanto, al existir permiten generar sentido de pertenencia, compromiso y mayor productividad.

El Salario Emocional o incentivos no monetarios pueden satisfacer diferentes necesidades y expectativas profesionales como personales tendiendo a relacionar diferentes factores como la autoestima, reconocimiento, felicidad, seguridad y prestigio otorgado por la institución (Rodríguez Ortega de Peña, 2020). Otros elementos que pueden ayudar a encontrar estos factores son la satisfacción y la motivación laboral, ya que son fundamentales para determinar las metodologías y procesos de una organización, motivo por que el departamento de Talento Humano necesitara encontrar los sistemas, técnicas e instrumentos que ayuden a identificar los objetivos de la investigación.

En un estudio realizado por Jiménez & Palomeque (2016) que tuvo como principal objetivo identificar las condiciones de Clima Organizacional de la EMAPAL EP, los trabajadores expresaron que su remuneración no era acorde con las habilidades y experiencia que ellos poseían, generando un descontento especialmente en los trabajadores de larga trayectoria ya que al percibir sueldos bajos se generaba una insatisfacción laboral y malestar por no ser reconocidos por sus funciones. En dicho trabajo se determinó que no existía igualdad entre los empleados ya que la Empresa no contaba con un plan de carrea, asensos de acuerdo a la antigüedad y reconocimientos académicos. Finalmente, se determinó que la Empresa carecía de efectividad, ya que los directivos de la Organización no informaban a sus colaboradores respecto a lo cambios, metas o resultados.

Es por ello que la presente investigación buscará identificar, como el Salario Emocional influye en niveles de motivación y Satisfacción Laboral de los servidores públicos de, EMAPAL EP, mediante una intervención teórica y metodológica con el fin de obtener criterios, tácticas y herramientas necesarias para la creación de políticas que contribuyan con los objetivos institucionales, personales y profesionales de las personas para que ayuden a mejorar la productividad y competitividad de los trabajadores.

Objetivos

Objetivo General

Determinar los efectos del Salario Emocional en la Satisfacción Laboral de los empleados de EMAPAL EP.

Objetivos Específicos

- Conceptualizar las principales teorías referentes al Salario Emocional y Satisfacción Laboral.
- Determinar el nivel del Salario Emocional y la satisfacción del personal administrativo de EMAPAL EP.
- Demostrar que existe una relación entre el Salario Emocional y la satisfacción de los colaboradores de la institución.

Hipótesis:

- H1: El Salario Emocional se relaciona positiva y significativamente con la Satisfacción Laboral.
- H2: La Satisfacción Laboral es mayor entre los empleados con menos de 10 años de labores que con aquellos con más permanencia en la institución.
- H3: El Salario Emocional tiene un mayor impacto entre las mujeres que los hombres.

1. CAPITULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS

1.1. Descripción del área de estudio

1.1.1. Ámbito de estudio

Para lograr los objetivos del presente trabajo, se tomó como caso de estudio la institución pública de la ciudad de Azogues en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues (EMAPAL EP) para identificar como influye el Salario Emocional en los trabajadores de la institución y si afecta el nivel de motivación y satisfacción que ellos tienen en relación al aspecto laboral con el fin de formar criterios, tácticas y herramientas necesarias para contribuir con los objetivos institucionales, personales y profesionales de las personas para que ayuden a mejorar la productividad y competitividad de los trabajadores.

1.2. Marco metodológico

1.2.1. Diseño de la Investigación

El método es empírico analítico, dado que la información obtenida llevará al análisis aplicando herramientas de enfoque cuantitativo, que permitieron determinar las necesidades y las percepciones de los trabajadores sobre los factores que afectan o aportan a una mejor Satisfacción Laboral.

Investigación no experimental transversal ya que no se manipulará la muestra ni al objetivo de la investigación y se van a obtener los datos en un solo momento.

Investigación exploratoria, porque permitirá indagar toda clase de situación referente a las de Salario Emocional y Satisfacción Laboral para descartar cualquier hipótesis y concluir mejores resultados.

Investigación descriptiva, permitirá describir cualquier situación o evento, y más aún medir los explicativos para descubrir el fin de la investigación.

Investigación correlacional, pues permitirá determinar relaciones no causales, al medir primero las variables, y luego determinar la correlación entre las mismas mediante datos estadísticos o pruebas de hipótesis.

1.2.2. Alcance de la Investigación

La presente investigación tiene como objetivo analizar si el Salario Emocional influye en la Satisfacción Laboral dentro de una institución pública, puesto que el talento humano es el motor fundamental en todas las organizaciones, y se ha evidenciado que cuando un colaborador está insatisfecho, desmotivado afecta el desempeño y productividad de la institución.

1.2.3. Población de Análisis

El universo total es de 201 empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental (EMAPAL EP), de los cuales se seleccionará para efectos prácticos de estudio al personal administrativo de la empresa, siendo un total de 80 empleados solo del área administrativa. Al ser una muestra relativamente pequeña no se aplicará la fórmula para muestra de población infinita, quedando los 80 trabajadores como la muestra definitiva.

1.2.4. Determinación y selección de la muestra

Los sujetos que forman parte de la población a ser investigada son 80 trabajadores del personal administrativo de la empresa pública EMAPAL EP de diferentes jerarquías a fin de obtener homogeneidad en los resultados.

1.2.5. Recolección de Datos

Para el levantamiento de información se aplicarán las herramientas de medición: Satisfacción Laboral mediante el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de (Meliá et al., 1990) y para Salario Emocional el cuestionario de Salario Emocional de Padilla Cifuentes (2016) mediante la tabulación del programa SPSS, obteniendo los datos necesarios para diagnosticar la incidencia de la Satisfacción Laboral con relación al Salario Emocional y cuáles serán los aspectos críticos que influyen en los colaboradores de le empresa EMAPAL EP.

1.2.6. Variables y Subvariables

Tabla 1.Variables y Subvariables consideradas en el estudio

Variable independiente	Salario Emocional
Variable dependiente	Satisfacción Laboral

Fuente: Padilla Cifuentes (2016)

1.2.7. Criterios de Inclusión

Se considerará aleatoriamente a los colaboradores de EMAPAL EP de áreas administrativas de varios niveles jerárquicos que tengan un tiempo mayor a 90 días en la empresa pública.

1.2.8. Criterios de Exclusión

No serán considerados en el proceso de investigación los trabajadores públicos que se encuentren laborando menos de 90 días en la empresa, aquellos que estén de vacaciones, en licencias por maternidad o enfermedad, y aquellos que no deseen participar. Tampoco los colaboradores de nivel operativo.

1.2.9. Procedimiento

A través de la Escala de Satisfacción Laboral de Meliá et. al. (1990), se evaluaron seis componentes de la Satisfacción Laboral :a) satisfacción con la supervisión y participación, b) satisfacción con las prestaciones recibidas, c) satisfacción intrínseca del trabajo, d) satisfacción con el ambiente físico, e) satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido y f) satisfacción con la calidad de producción en el trabajo, a través de la aplicación de 26 ítems con formato dicotómico de respuesta de verdadero o falso. El índice de confiabilidad alfa de Cronbach para la escala total del cuestionario fue de 0.881. Ver modelo de cuestionario S21/26 en Anexo 2.

Respecto al cuestionario de Salario Emocional de Padilla Cifuentes (2016) se analizaron sus cinco componentes con formato de respuesta de escala de Likert de 5 puntos. En la tabla 12 se muestra el análisis de fiabilidad de los componentes del instrumento aplicado a la organización objeto de estudio. Ver modelo de cuestionario en Anexo 3.

Dicho cuestionario, consta de 29 preguntas con cinco opciones de respuesta: totalmente de acuerdo, de acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, ver Tabla 2. Este cuestionario fue diseñado para ayudar a descubrir y entender los factores más importantes de la vida laboral de los colaboradores, que lógicamente, dependerá completamente de la sinceridad al expresar las actitudes y sentimientos (Padilla Cifuentes, 2016).

Tabla 2. Escalas de calificación Salario Emocional

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Padilla Cifuentes (2016)

1.2.10. Instrumentos

Fuentes de investigación primarios:

- Cuantitativas mediante cuestionarios:
  - Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá, Padilla, Martí, Sancerni, Oliver, y Tomás, (1990)"
  - "Cuestionario de Salario Emocional de Padilla (2016)"

Fuentes de investigación secundarios:

- Fuentes internas "reportes de la dirección de personal",
- Fuentes externas "libros, revistas, artículos académicos, periódicos, bibliotecas virtuales, internet".

1.2.11. Análisis de datos

- Unidad de análisis del empleado

- Para las encuestas se obtuvieron resultados descriptivos y relacionales mediante el software SPSS y Excel.

2. CAPITULO 2: RESULTADOS

2.1. Datos demográficos de la muestra

La muestra está formada por 80 miembros` de los que el 62% son hombres y el 38% son mujeres. Sus edades oscilan entre los 19 y los 64 años, siendo el rango entre 25-31 años el de mayor porcentaje con un 35%, figura 1. El 62% posee títulos de tercer nivel o universitario; el 22% posee formación de cuarto nivel o maestría; el 10% bachiller; el 3% primaria; y de igual manera el 3% técnico superior o tecnólogo. Las Figuras 1-3 presentan los datos demográficos de la muestra de estudio.

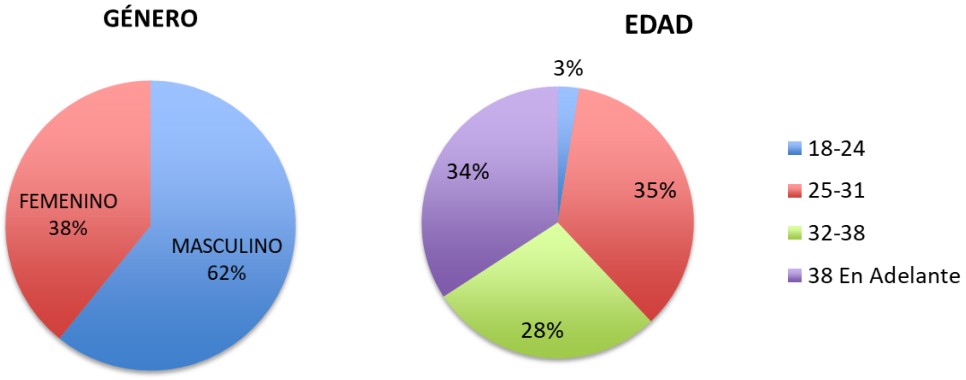

Figura 1. Datos demográficos de la población investigada: Género y Edad

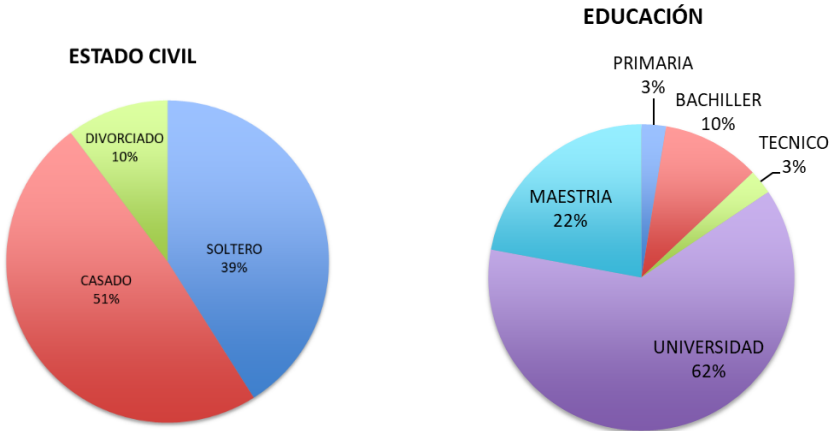

Figura 2. Datos demográficos de la población investigada: Estado civil y Educación

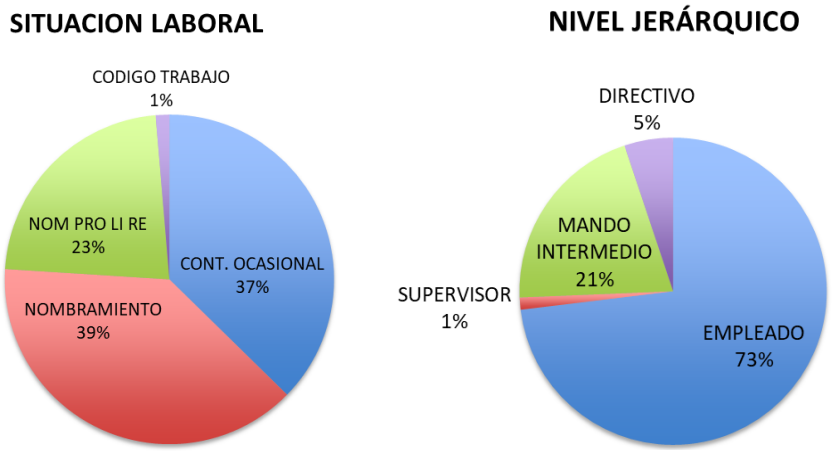

Figura 3 . Datos demográficos de la población investigada: Situación laboral y Nivel jerárquico

A continuación, en la figura 4 se presenta la categorización de los sueldos de acuerdo al nivel jerárquico de los encuestados. Los sueldos indicados corresponden a los valores que los trabajadores percibían al momento de realizar las encuestas.

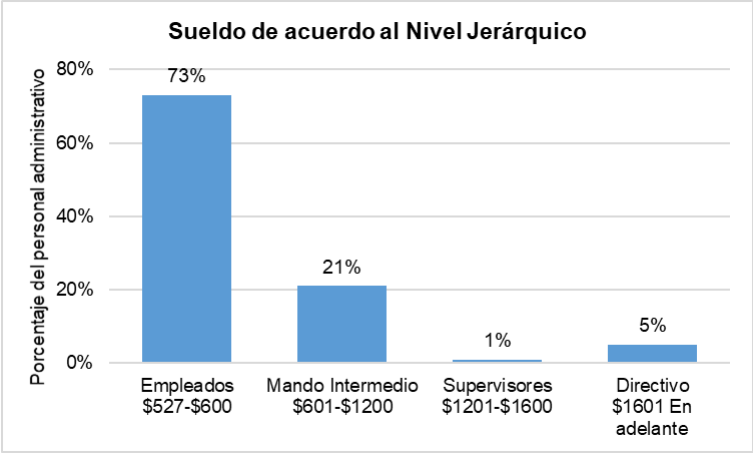

Figura 4 . Categorización del sueldo mensual de acuerdo al Nivel Jerárquico

La mayoría de los trabajadores encuestados del personal administrativo de le empresa, como se indicó previamente son empleados (73%) los cuales tienen un sueldo entre $527 y $600, sueldo correspondiente a los Servidores públicos de servicios 1 y 2. Seguido se encuentran los trabajadores de Mando Intermedio (21%) que reciben un sueldo en un rango de $601 a $1200, correspondiente a los servidores públicos de apoyo. En muy pequeño porcentaje se encuentran los Supervisores y Directivos, conformados por un 1% y 5% respectivamente de los trabajadores encuestados, con sueldos mayores a $1200.

2.2. Datos estadísticos de los componentes de Satisfacción Laboral y Salario Emocional

El cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 aplicado permitió analizar los seis componentes principales con el formato de respuesta dicotómico el cual asigna valores de 1 y 2 para “Verdadero” o “Falso” respectivamente.

Tabla 3. Puntuación cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Componentes de Satisfacción Laboral	Número de pregunta del cuestionario
C1. Satisfacción con la supervisión y participación	10-11-13-15-16-17-19-20-21
C2. Satisfacción con las prestaciones recibidas	4-9-10-12-14-23
C3. Satisfacción intrínseca del trabajo	1-2-3-18
C4. Satisfacción con el ambiente físico	6-7-8-24
C5. Satisfacción con la cantidad de producción	5-26
C6. Satisfacción con la calidad de producción	24-25

Fuente: Meliá et al. (1990)

El análisis de fiabilidad del instrumento aplicado a la organización de estudio en comparación se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,881	,876	26

En base a los datos presentado en la Tabla 4, se puede observar que el Alfa de Cronbach de la escala total de los 26 ítems del cuestionario es 0.881, por lo tanto, se concluye que los resultados del estudio son confiables, y afirmando que la presente investigación posee alta fiabilidad. Los estadísticos de los elementos y descriptivos del cuestionario de

Satisfacción Laboral de todas las variables, obtenidos con el programa SPSS, se presentan en el Anexo 7.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la encuesta S21/26 en base a cada uno de los seis componentes.

Tabla 5.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con la supervisión y participación.

COMPONENTE 1. SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN		
ITEMS	**RESPONDE VERDADERO %**	**RESPONDE FALSO %**
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	60	40
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	86	14
13. La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria	93	8
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	86	14
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	85	15
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	85	15
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	85	15
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	84	16
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	88	13

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

Se observa en la Tabla 5, del Componente 1 Satisfacción con la Supervisión y Participación, que los resultados de todos de los ítems que forman este componente son positivos, cuya aceptación oscila entre el 60 al 93 %. Siendo el mayor porcentaje de Satisfacción el ítem 13, el cual indica que la gran mayoría de los trabajadores están satisfechos con la supervisión que ejercen sobre ellos. Y por el otro lado, el menor porcentaje de satisfacción corresponde al ítem 10, el cual indica que solamente un 60% de los trabajadores están satisfechos con la formación que les da la empresa.

Tabla 6.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con las prestaciones recibidas.

COMPONENTE 2. SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS		
ITEMS	**RESPONDE VERDADERO %**	**RESPONDE FALSO %**
4. Mi salario me satisface	76	24
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	55	45
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	60	40
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	74	26
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	83	18
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	55	45

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

Respecto al Componente 2, Satisfacción con las prestaciones recibidas, los resultados se presentan en la Tabla 6 y en la cual se observa que todos los ítems de este componente presentan satisfacción positiva que varía entre el 55% al 83%. De acuerdo a la percepción de los encuestados, si bien se encuentran muy satisfechos con su salario (76%), y el cumplimiento del convenio y leyes (83%), cuando se refieren a las oportunidades de

promoción y ascenso, y a los incentivos los niveles de satisfacción disminuyen con un 55% de aceptación.

Tabla 7.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción intrínseca del trabajo.

COMPONENTE 3. SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO		
ITEMS	**RESPONDE VERDADERO %**	**RESPONDE FALSO %**
1. Me gusta mi trabajo	99	1
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	81	19
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	85	15
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo	88	13

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

Con relación al Componente 3 Satisfacción intrínseca del trabajo, expuesto en la tabla 7, los encuestados se encuentran muy satisfechos en todos los ítems con valores entre el 81% y el 99%, es importante mencionar que en este apartado casi el total de los encuestados declararon que les gusta su trabajo (99%).

Tabla 8.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con el ambiente físico.

COMPONENTE 4. SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO		
ITEMS	**RESPONDE VERDADERO %**	**RESPONDE FALSO %**
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	81	19
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	83	18

8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	87	13
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	69	31

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

Como se observa en la Tabla 8, en relación al Componente 4 Satisfacción con el ambiente físico, nuevamente los 4 ítems muestran valores altos de satisfacción con variaciones entre el 69% y el 87%.

Tabla 9.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con la cantidad de producción.

COMPONENTE 5. SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE PRODUCCIÓN		
ITEMS	**RESPONDE VERDADERO %**	**RESPONDE FALSO %**
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	86	14
26. Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mis tareas.	94	6

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

Respecto al Componente 5 Satisfacción con la cantidad de producción, los datos presentados en la tabla 9 indican un alto nivel de satisfacción entre los encuestados, 86% de los encuestados indican estar satisfechos respecto a la cantidad de trabajo, y el 94% indica estar satisfechos con el ritmo al que hacen sus tareas.

Tabla 10.Porcentajes de resultados del componente Satisfacción con la calidad de producción.

COMPONENTE 6. SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE PRODUCCIÓN		
ITEMS	**RESPONDE VERDADERO %**	**RESPONDE FALSO %**

24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	69	31
25. Estoy contento del nivel de calidad de servicio que ofrecemos.	94	6

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

La tabla 10 muestra que, en el sexto y último componente, correspondiente a la Satisfacción con la calidad de la producción, nuevamente la mayoría del personal encuestado se percibe satisfecho con los medios materiales que tienen (69%) y estar contentos del nivel de calidad de servicio que ofrecen (94%)

A continuación se detallan los resultados de la medición de Salario Emocional. Como se mencionó previamente, se analizaron cinco componentes con formato de respuesta en la escala de Likert de 5 puntos.

Tabla 11. Puntuación cuestionario de Salario Emocional

Componentes de SE	**Número de pregunta del cuestionario**
C1. Flexibilidad en el horario	1-2-3
C2. Actividades retadoras, autonomía y desarrollo profesional	4-5-6-7-8-9-10-11-12
C3. Reconocimiento y status	13-14-15-16-17
C4. Cooperación con colegas y líder	18-19-20-21-22-23-24-25
C5. Seguridad y beneficios	26-27-28-29

Fuente: Padilla Cifuentes (2016)

Respecto al análisis de fiabilidad de cada uno de estos componentes, los resultados obtenidos se muestran en la tabla 12.

Tabla 12. Estadísticos de fiabilidad de Salario Emocional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,955	,960	29

Como se observa en la Tabla 12, de la escala total de los 29 ítems del cuestionario de Salario Emocional, el Alfa de Cronbach es de 0.955 estableciendo así que el instrumento es confiable; por lo tanto, se concluye una fiabilidad de muy buena respecto a esta escala. Los estadísticos de los elementos y descriptivos del cuestionario de Salario Emocional, obtenidos con el programa SPSS, se presentan en el Anexo 11.

A continuación, se presentan los datos correspondientes a cada uno de los cinco componentes del Salario Emocional que se consideran relevantes para el análisis. Mediante tablas los resultados son presentados de acuerdo a la frecuencia que corresponde al número de trabajadores, y el porcentaje que ellos representan del total de encuestados, para esto se consideraron positivos los 3 ítems: Parcialmente de acuerdo, De acuerdo y en total acuerdo, esto basado en el criterio de Padilla Cifuentes (2016), que establece que la sumatoria de dichas respuestas serán consideradas como la percepción de alta presencia de los componentes del Salario Emocional.

Tabla 13. Porcentajes de resultados componente flexibilidad en el horario

COMPONENTE 1. FLEXIBILIDAD EN EL HORARIO		
ÍTEMS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE %**
1. El horario de trabajo de la institución es flexible.	75	95
2. Hay equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de mi vida.	74	95
3. Los permisos para realizar actividades personales me otorgan sin inconvenientes.	76	97

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

Al analizar el Componente 1 relacionado a Flexibilidad en el horario, se observa en la Tabla 13 que el 95% de los encuestados concuerdan que el horario de la institución es flexible y que hay equilibrio entre el tiempo que pasan en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de sus vidas. El 97% consideran que los permisos para realizar actividades personales les otorgan sin inconvenientes.

Tabla 14. Porcentajes de resultados componente actividades retadoras, autonomía y desarrollo profesional

COMPONENTE 2. ACTIVIDADES RETADORAS, AUTONOMÍA Y DESARROLLO PROFESIONAL		
ÍTEMS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**

		%
4. Me gustan las actividades y responsabilidades que mi cargo exige.	77	96
5. Las actividades que realizo son desafiantes y con un nivel de dificultad elevado.	67	88
6. Las actividades que realizo son demasiado fáciles.	34	44
7. Al realizar mi trabajo, tengo autonomía y control sobre las actividades y procesos.	74	93
8. El trabajo que realizo, me permite desarrollar nuevas competencias y aplicar mi creatividad e iniciativa.	76	95
9. El trabajo que realizo me permite un desarrollo profesional, sea interna o externamente.	74	93
10. Las actividades que realizo aportan a la misión institucional.	76	96
11. El trabajo que realizo contribuye con la sociedad.	74	95
12. La institución me otorga capacitación.	50	63

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

En el Componente 2 Actividades Retadoras, Autonomía y Desarrollo Profesional de este instrumento, Tabla 14, la mayoría de los ítems fueron respondidos de manera positiva con porcentajes superiores al 70%, sin embargo en los ítems 6 y 12, un pequeño porcentaje de trabajadores encuestados, el 44% y 63% respectivamente, respondieron estar de acuerdo en que las actividades que realizan sean demasiado fáciles y que la institución les otorga capacitación.

Tabla 15. Porcentajes de resultados componente reconocimiento y status

COMPONENTE 3. RECONOCIMIENTO Y ESTATUS		
ÍTEMS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE %**
13. Mi jefe confía en el trabajo que realizo.	77	96
14. Mis compañeros me ven como ejemplo a seguir por como realizo las actividades.	76	95
15. Tengo libertad de expresar mis sugerencias o quejas.	72	91
16. Mis sugerencias son escuchadas.	71	91
17. Contribuyo en los procesos de toma de decisiones importantes para el área o institución.	66	83

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

En el Componente 3 Reconocimiento y Estatus, presentado en la tabla 15, con porcentajes superiores al 83%, reflejan una aceptación por la mayoría de los encuestados.

Tabla 16. Porcentajes de resultados componente cooperación con colegas y líder

COMPONENTE 4. COOPERACIÓN CON COLEGAS Y LÍDER		
ÍTEMS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE %**
18. Mi líder o colegas realizan comentarios constructivos sobre mi trabajo.	75	94
19. Recibo felicitaciones por mi desempeño.	67	85
20. Personas (ajenas a la institución) reconocen el prestigio de la institución y del trabajo que realizo.	70	90
21. En la institución, existe la posibilidad de promociones o asensos.	49	61
22. El día de mi cumpleaños, mis colegas me hacen sentir especial.	68	87
23. La relación con mi líder es muy buena.	77	96
24. El ambiente de trabajo es muy bueno.	74	95
25. La relación con mis colegas es muy buena.	76	96

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

En la Tabla 16 se presentan los resultados del Componente 4 Cooperación con Colegas y Líder, en el que se evidencia que en 1 de los 8 ítems que conforman este componente, se percibió una menor aceptación corresponde al 61% de los encuestados, es decir, un poco más de la mitad están de acuerdo en tengan la posibilidad de ser promovidos o ascendidos. El 96 % indicó tener una buena relación con el líder y los colegas, el 95 % de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo que el ambiente de trabajo es muy buena.

Tabla 17. Porcentajes de resultados componente seguridad y beneficios

COMPONENTE 5. SEGURIDAD Y BENEFICIOS		
ÍTEMS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE %**
26. La institución me ofrece estabilidad laboral.	61	78
27. Dentro de la jornada laboral, tengo pausas activas.	66	85
28. En la institución hay planes de acción ante posibles quejas por parte de los trabajadores.	64	82
29. Cuando trabajo hasta tarde, cuento con servicio de transporte institucional.	24	31

Fuente: Resultados de encuesta de S21/26 aplicada a organización pública EMAPAL EP.

Referente al último componente, Seguridad y Beneficios, Tabla 17, un bajo porcentaje correspondiente al 31 % declararon que no cuentan con servicio de transporte institucional cuando trabajan hasta tarde.

2.3. Relación entre la Satisfacción Laboral y el Salario Emocional con las características demográficas

Respecto a la correlación entre los componentes de Salario Emocional y Satisfacción Laboral, en la Tabla 18 se presenta dicha correlación de acuerdo al análisis de Pearson, un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables. Se considera que existe una alta correlación si este índice alcanza valores a 1 o cercanos, y sin correlación cuando es 0. Valores cercanos a 0.5 indicarían un baja o moderada correlación.

Tabla 18. Correlación Salario Emocional y Satisfacción Laboral por componentes

SE/SL	C1SL	C2SL	C3SL	C4SL	C5SL	C6SL
C1SE	,300**	.081	.146	-.040	.132	-.103
C2SE	,374**	.190	,259*	.121	.073	.161
C3SE	,306**	.154	,277*	,355**	.087	.122
C4SE	,236*	.180	.124	,306**	.020	.082
C5SE	.155	.199	.030	.163	.196	.050

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo al análisis presentado en la Tabla 18, los componentes que presentan mayor correlación corresponden a las relaciones C2SE/C1SL y C3SE/C4SL con índices de 0.37 y 0.36 respectivamente. Estos indicen revelan que existe una moderada afinidad positiva entre las Actividades retadoras, autonomía y desarrollo con la Satisfacción con la supervisión y participación, de igual manera existe una moderada afinidad positiva entre el Reconocimiento y Status con la Satisfacción con el ambiente físico.

En lo referente a la relación entre la Satisfacción Laboral con los datos demográficos de la muestra se presenta la Tabla 19. Los porcentajes que se muestran en esta tabla corresponden a de cada una de las variable demográficas que declararon estar satisfecho en cada uno de los seis componentes que forman la Satisfacción Laboral. Se presentan en la tabla 19 únicamente los porcentajes de satisfacción positiva ya que fueron los que predominaron en cada componente. Se puede por lo tanto, afirmar que en general los trabajadores de EMAPAL EP se encuentran satisfechos laboralmente.

En términos de cada variable demográfica, predomina la satisfacción laboral en las mujeres, en los casados, en aquellos con una instrucción académica universitaria, los que poseen un contrato ocasional y en los empleados.

Tabla 19. Porcentajes de relación entre los componentes de Satisfacción Laboral con los datos demográficos de la muestra

		C1SL	C2SL	C3SL	C4SL	C5SL	C6SL
		Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
Genero	**Mujeres**	**51.3%**	**36.3%**	**51.3%**	**46.3%**	**46.3%**	**40.0%**
	Hombres	35.0%	27.5%	33.8%	31.3%	37.5%	26.3%
Estado civil	Soltero	36.3%	30.0%	36.3%	32.5%	33.8%	26.3%
	Casado	**42.5%**	**27.5%**	**41.3%**	**36.3%**	**43.8%**	**31.3%**
	Divorciado	7.5%	6.3%	7.5%	8.8%	6.3%	8.8%
Instrucción Académica	Primaria	2.5%	1.3%	2.5%	1.3%	2.5%	1.3%
	Bachiller	10.0%	8.8%	8.8%	10.0%	10.0%	6.3%
	Técnico	2.5%	1.3%	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%
	Universidad	**53.8%**	**38.8%**	**53.8%**	**47.5%**	**47.5%**	**43.8%**
	Maestría	17.5%	13.8%	17.5%	16.3%	21.3%	12.5%
Situación Laboral	Código Trabajo	1.3%	0.0%	1.3%	1.3%	0.0%	1.3%
	Contrato Ocasional	**33.8%**	**28.8%**	**32.5%**	**31.3%**	**32.5%**	**27.5%**
	Nombramiento	31.3%	18.8%	31.3%	26.3%	32.5%	23.8%
	Nombramiento Libre Remoción	20.0%	16.3%	20.0%	18.8%	18.8%	13.8%
Nivel Jerárquico	**Empleado**	**65.0%**	**47.5%**	**62.5%**	**58.8%**	**65.0%**	**52.5%**
	Supervisor	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%
	Mando Intermedio	15.0%	10.0%	16.3%	12.5%	13.8%	10.0%
	Directivo	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%	3.8%	2.5%

Respecto a la relación entre el Salario Emocional con los datos demográficos de la muestra se presentan la Tabla 20. De igual manera los valores indicados en esta tabla corresponden a los porcentajes de cada una de las variable demográficas referente a un alto Salario Emocional. Se presentan en la tabla 20 únicamente los porcentajes de alto Salario Emocional ya que fueron los que predominaron en cada componente. Se puede por lo tanto, afirmar que en general los trabajadores de EMAPAL EP tienen un alto Salario Emocional.

En términos de cada variable demográfica, predomina un alto Salario Emocional en las mujeres, en los casados, en aquellos con una instrucción académica universitaria, los que poseen nombramiento y en los empleados.

Tabla 20. Porcentajes de relación entre los componentes de Salario Emocional con los datos demográficos de la muestra

		C1SE	C2SE	C3SE	C4SE	C5SE
		Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Género	**Mujeres**	**57.5%**	**57.5%**	**56.3%**	**56.3%**	**53.2%**
	Hombres	36.3%	38.8%	38.8%	38.8%	34.2%
Estado civil	Soltero	38.8%	38.8%	38.8%	38.8%	38.0%
	Casado	**47.5%**	**47.5%**	**46.3%**	**46.3%**	**41.8%**
	Divorciado	7.5%	10.0%	10.0%	10.0%	7.6%
Instrucción Académica	Primaria	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%
	Bachiller	8.8%	8.8%	8.8%	8.8%	8.9%
	Técnico	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%
	Universidad	**58.8%**	**61.3%**	**60.0%**	**60.0%**	**54.4%**
	Maestría	21.3%	21.3%	21.3%	21.3%	19.0%
Situación Laboral	Código Trabajo	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%
	Contrato Ocasional	33.8%	33.8%	33.8%	33.8%	**32.9%**
	Nombramiento	**37.5%**	**40.0%**	**38.8%**	**38.8%**	31.6%
	Nombramiento Libre Remoción	21.3%	21.3%	21.3%	21.3%	21.5%
Nivel Jerárquico	**Empleado**	**67.5%**	**70.0%**	**68.8%**	**68.8%**	**63.3%**
	Supervisor	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%
	Mando Intermedio	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	17.7%
	Directivo	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%	5.1%

Con el objetivo de analizar la relación entre el Salario Emocional y el Género de los trabajadores encuestados, se observa que existe una notable diferencia entre hombres y mujeres tanto en Satisfacción Laboral (Figura 5) como en Salario Emocional (Figura 6). Un mayor porcentaje de mujeres declararon sentirse más satisfechas y con un mayor salario emocional, lo cual confirma una relación directa entre ambas características.

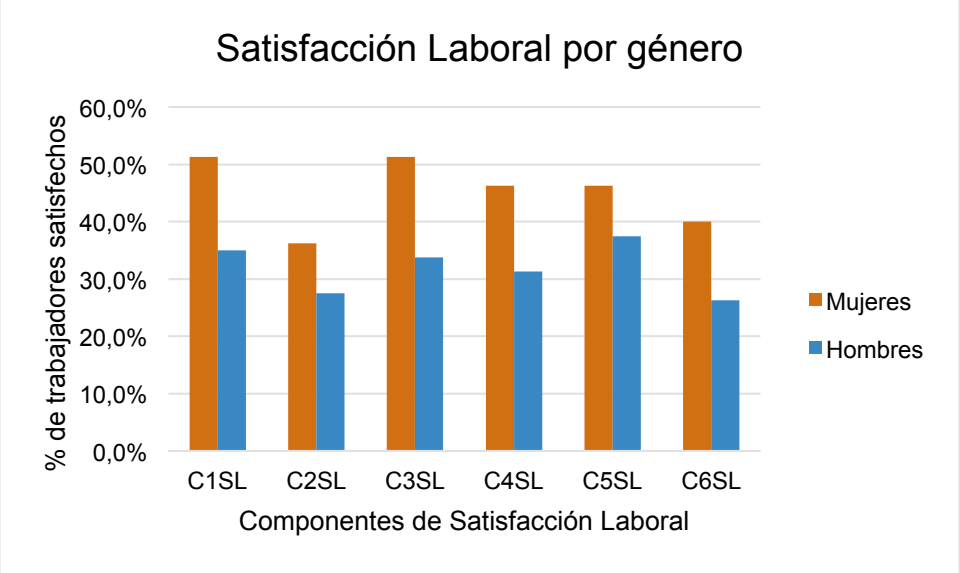

Figura 5. Relación entre Satisfacción Laboral y Género

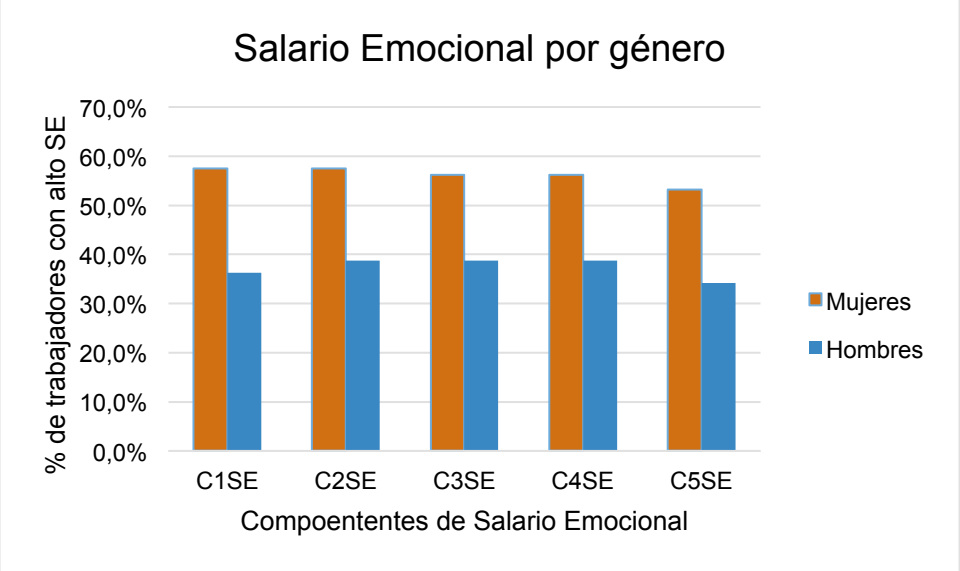

Figura 6. Relación entre Salario Emocional y Género

Respecto a la relación entre la Satisfacción y los años que los trabajadores llevan laborando en la empresa pública EMAPAL EP, se presenta a continuación la Tabla 21 y su representación gráfica en la Figura 7. Se presentan en dicha tabla únicamente los porcentajes de satisfacción positiva ya que fueron los que predominaron en cada componente. Se observa que en 5 de los 6 componentes la satisfacción es mayor en lo

empleados que llevan menos de 10 años trabajando que aquellos que se tienen más de 10 años trabajando.

Se puede por lo tanto, afirmar que en general los trabajadores de EMAPAL EP con menos de 10 años trabajando en la empresa se encuentran más satisfechos que los que llevan más años trabajando.

Tabla 21. Porcentajes de relación entre los componentes de Salario Emocional con los datos los años laborales

		C1SL	C2SL	C3SL	C4SL	C5SL	C6SL
		Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
Años laborales	**< 10**	**87.7%**	**71.9%**	84.2%	**78.9%**	**87.7%**	**68.4%**
	> 10	82.6%	43.5%	**87.0%**	73.9%	73.9%	60.9%

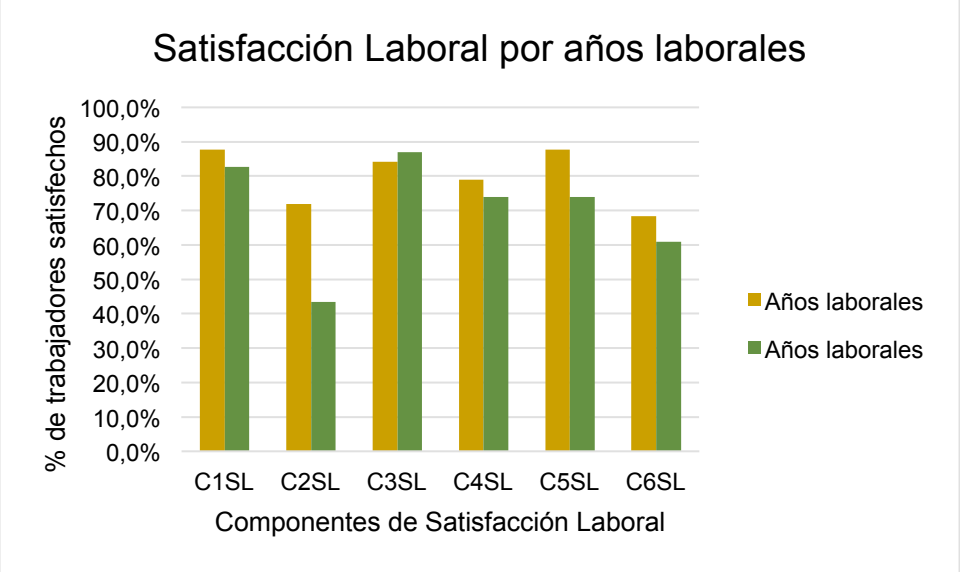

Figura 7. Relación entre Satisfacción Laboral y Años laborales

3. CAPITULO 3: DISCUSIÓN

El principal objetivo del presente trabajo fue determinar los efectos del Salario Emocional en la Satisfacción Laboral de los empleados de EMAPAL EP. Los principales resultados obtenidos, correspondiente a la muestra formada por 80 empleados, en su mayoría corresponde al 62% formada por hombres; la edad media de los participantes fue de 35.85 años, edad mínima de 19 años y máxima de 64 años; el 51% están casados; el 62% poseen títulos universitarios, el 39% con nombramiento y el 73% son empleados. Al momento en el que se realizó la encuesta, el salario mensual de los empleados oscilaba entre 527 USD a 600 USD.

Los resultados obtenidos confirman que existe una relación entre la Satisfacción Laboral y el Salario Emocional, como una afinidad moderada, de acuerdo al índice Pearson de 0.37, estos resultados coinciden con lo expuesto en el estudio investigativo de Cañón Rocco (2019) el cual concluye que si existe influencia del salario emocional sobre la satisfacción laboral, además expone que esta relación radica en que el salario emocional se convierte en una herramienta que incrementa la satisfacción laboral, al convertirse en un componente del enriquecimiento. Concuerda también con los resultados obtenidos en el estudio de Cabascango, V. (2017), realizado con una muestra de 47 gerentes, determinó que el salario emocional contribuye a garantizar la satisfacción laboral, resaltando que el 60% estaba de acuerdo y el 34% totalmente de acuerdo que el apoyo entre los compañeros de trabajo permite que el gerente de zona este tranquilo, se sienta apoyado y capaz para cumplir con los nuevos objetivos laborales.

De acuerdo a (Sy et al., 2006) los empleados con un alto salario emocional podrían experimenten más confianza y control sobre los requisitos de la tarea de su trabajo, lo que a su vez les permite ser más proactivos e influir positivamente en los resultados laborales.

En cuanto a la relación entre la Satisfacción Laboral con los datos demográficos de la muestra se evidenció que predomina la satisfacción laboral en las mujeres, en los casados, en aquellos con una instrucción académica universitaria, los que poseen un contrato ocasional y en los empleados.

Sánchez, S. M. et al (2007) en base a los resultados obtenidos de diversas investigaciones relacionadas a la influencia del género sobre la satisfacción, puntualizan que la gran mayoría de resultados sostienen que la mayor satisfacción se manifiesta entre las mujeres. Carrillo-García, C. et al (2013) sustentan una tendencia de feminización de prácticamente todas las profesiones sanitarias, demostrando que son las mujeres las que muestran mayores niveles de satisfacción global. De acuerdo a Hodson (1989) socialmente las

mujeres tienden a ser más pasivas y menos propensas a expresar su descontento aun cuando se sientan insatisfechas.

Jung (2007) sugiere en su estudio, un efecto de género interesante sobre la satisfacción laboral. Las empleadas parecen tener un nivel ligeramente superior de satisfacción laboral percibida en algunas áreas (salarios y entorno laboral), probablemente porque se comparan con mujeres desempleadas o subempleadas más que con sus colegas masculinos.

Respecto al estado civil, resultados similares fueron obtenidos en un estudio del tipo descriptivo realizado en 14 Colegios Profesionales de Trabajo Social de España por Gómez-García, R. (2013), donde se demostró que los trabajadores sociales separados/divorciados/viudos presentaban un grado de insatisfacción superior al de los casados/as o que viven en pareja.

En cuanto a la relación entre el salario emocional con los datos demográficos de la muestra, de igual manera predomina un alto salario emocional en las mujeres, en los casados, en aquellos con una instrucción académica universitaria, los que poseen nombramiento y en los empleados, sustentando la directa relación con la satisfacción laboral.

Se pudo evidenciar que la satisfacción laboral es mayor entre los empleados con menos de 10 años de labores que con aquellos con más permanencia en la institución, en su estudio transversal en 1016 trabajadores de Baleares de distintos sectores de actividad, Benedicto, E. (2013) demuestra que según la antigüedad en el empleo, o en el puesto, los trabajadores más veteranos tienen unos niveles de satisfacción laboral menores que el resto, lo que podría indicar un cierto nivel de cansancio o aburrimiento con el trabajo. Gamero, C. (2004) sostiene que, a pesar del tipo de apoyo que se brinde al empleado la antigüedad en el trabajo es un factor influyente en la satisfacción laboral y, que esta satisfacción decrece a mediano plazo.

En este sentido, García, S. M. (2017) resalta la gran importancia que tiene el salario emocional para obtener trabajadores satisfechos generando así una mayor productividad y sentimiento de afiliación hacia la compañía; para así poder crear empresas socialmente comprometidas con sus trabajadores, y que sean capaces de ofrecer algo más que monedas a cambio de su trabajo, aportando valor a su componente humano.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a los resultados presentados en el presente estudio fue posible demostrar la relación que existe entre los componentes del Salario Emocional con los componentes de Satisfacción Laboral dentro de la organización pública EMAPAL EP. Se demostró esta relación, como moderada positiva, en base a los índices de Pearson obtenidos alrededor de 0.37 entre los componentes de Actividades retadoras, autonomía y desarrollo con la Satisfacción con la supervisión y participación; y entre el Reconocimiento y Status con la Satisfacción con el ambiente físico. Respecto a los índices de confiabilidad, alfa de Cronbach, se obtuvo valores adecuados (>0.8) para los fines investigativos y las evaluaciones grupales.

Referente al cuestionario de Satisfacción Laboral los resultados en la mayoría de los ítems son positivos, de los 26 ítems 22 de ellos presentan rangos altos de satisfacción cuya aceptación oscila entre el 60-99 %. Evidencian estos resultados que, los trabajadores del EMAPAL EP mediante el reconocimiento, se sienten bastante satisfechos laboralmente, aspecto importante de la empresa.

Es importante mencionar que gran porcentaje de los trabajadores encuestados (99 %), casi su totalidad (Tabla 7), declararon que les gusta su trabajo, sin embargo, pocos de ellos creen que hay posibilidad de ser promovidos o ascendidos (40 %), lo cual es un factor en contra de la satisfacción de los trabajadores.

Adicional, la primera hipótesis (H1) consistía en comprobar que el Salario Emocional se relaciona positiva y significativamente con la Satisfacción Laboral. Se evidencia en la Tabla 18 que, en cuanto a la relación positiva, esta hipótesis se cumple en la gran mayoría de las relaciones Salario Emocional con Satisfacción Laboral (SE/SL), sobre todo la relación entre los componentes C2SE/C1SL y C3SE/C4SL.

La segunda hipótesis (H2) planteaba que la Satisfacción Laboral es mayor entre los empleados con menos de 10 años de labores que con aquellos con más permanencia en la institución, esto se pudo verificar mediante los resultados presentados en la Tabla 21 en la cual se observa que en 5 de los 6 componentes de la Satisfacción Laboral esta hipótesis se cumple. Estos componentes corresponden a la C1: Satisfacción con la supervisión y participación; C2: Satisfacción con las prestaciones recibidas; C4: Satisfacción con el ambiente físico; C5: Satisfacción con la cantidad de producción y C6: Satisfacción con la calidad de producción.

La tercera hipótesis (H3) planteaba que el Salario Emocional tiene un mayor impacto entre las mujeres que los hombres, de acuerdo a los datos presentados en la figura 5 se determinó que las mujeres declararon tener una mejor aceptación en cuanto al Salario Emocional que los hombres, en todos los componentes C1. Satisfacción con la supervisión y participación ; C2: Actividades Retadoras, Autonomía, Desarrollo Profesional; C3. Satisfacción intrínseca del trabajo; C4. Satisfacción con el ambiente físico; C5: Seguridad y Beneficios y C6. Satisfacción con la calidad de producción. El impacto de percibir un mayor salario emocional se ve reflejado en los mayores porcentajes de satisfacción laboral de las mujeres, ya que la muestra está formada más hombres que mujeres, son ellas las que demuestran satisfacción con sus labores.

Respecto a las limitaciones de esta investigación, se puede mencionar que, aunque los resultados de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach y los de correlación de Pearson fueron aceptados para concluir que los instrumentos son confiables, esta fiabilidad y correlación se puede mejorar aumentando el número de la muestra. Además, al ser la muestra de la investigación pequeña, los resultados están aislados a la empresa en estudio únicamente.

Si bien la mayoría de los trabajadores de EMAPAL EP, se encuentran satisfechos, se recomienda enfocarse en los trabajadores que no están satisfechos actualmente, como son especialmente los trabajadores con más antigüedad laboral y los hombres. Para ello se plantea algunas recomendaciones para la empresa en estudio que operan en relación al Salario Emocional, como son:

- Crear y establecer un plan laboral en el cual se reconozca la antigüedad, la formación académica, y además en el cual se denote la equidad entre los trabajadores de la empresa.

- Aumentar la flexibilidad en los horarios laborales, sobretodo referente a los permisos para actividades familiares y personales.

- Fomentar la inclusión de todas las áreas de la empresa.

- Otorgar un día libre al empleado y no considerarlo dentro de los feriados obligatorios

Se considera necesario realizar más análisis a empresas no sólo públicas si no también privadas, esto con el objetivo de evaluar los efectos del Salario Emocional entre estas organizaciones.

Finalmente, Es posible considerar el aporte del presente estudio como una base para estudios posteriores, ya que, la revisión teórica del trabajo es uno de los puntos fuertes, y puede ser utilizada por futuros investigadores.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, C. (2014). ¿Qué es el Salario Emocional y por qué es decisivo para la empresa? Expoknews

Barragan, J., Castillo, J., Villalpando, P., & Guerra, P. (2009). Estrategias de retencion de empleados eficientes: Importancia estrategica de la fidelizacion de los empleados en organizaciones internacionales. Efficient employee's retention strategies: The importance of employee fidelity in international organizations. Innovaciones de Negocios, 6(1), 33–43.

Benedicto, E. (2013). Satisfacción laboral y su relación con variables socio demográficas y laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares. Medicina Balear, 28(2), 29–34. https://doi.org/10.3306/MEDICINABALEAR.28.01.29

Cabascango, 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. Universidad Tecnológica Equinoccial.

Cañón Rocco, M. T. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional : Una aproximación. Universidad de Chile.

Carrillo-García, C., Solano-Ruíz, M. del C., Martínez-Roche, M. E., & Gómez-García, C. I. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitario. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 21(6), 1314–1320. https://doi.org/10.1590/0104-1169.3224.2369

Dominguez, T. O. (2013). Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (estudio realizado en restaurantes casa museo de la zona 3 de Quezaltenango). Universidad Rafael Landívar.

Fernández Ávalos, M., López Rivas, L., Martín Barranco, E., Ortiz López, M., Pacheco Yepes, I., & Rodríguez Bocanegra, M. (2014). Motivación y Satisfacción Laboral en centros de enseñanza según el puesto de trabajo. ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa, 3(4), 26–33.

García, S. M. (2017). La satisfacción laboral en relación con el salario emocional. Universidad de la Laguna.

Gamero, C. (2004). Satisfacción laboral de los asalariados en España. Especial referencia a las diferencias por género. Cuadernos de Economía (Barcelona), 27(74), 109–145.

Gay Pujal, F. (2008). El Salario Emocional: clave para reducir el estrés. Revista DYNA, N128–N131.

Giraldo, C. (2018). La importancia del Salario Emocional. Gestión Práctica de Riesgos Laborales (Vol. 156).

Gómez-García, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. Portularia, 13(2), 25–37. https://doi.org/10.5218/prts.2013.0015

González, F. (2017). Qué es y como se paga el Salario Emocional. Revista de Negocios Del IEEM, 80–82.

Gutiérrez, A., Ocaña, M., & Ojeda, M. J. (2020). Experiencias de Salario Emocional en la AAPP : Ayuntamiento de Alcobendas. Capital Humano, (349), 59–67.

Hodson, R. (1989). Gender Differences in Job Satisfaction: Why Aren't Women More Dissatisfied? The Sociological Quarterly, 30(3):385–399.

Hurtado, A. (2013). Salario Emocional : motivación. Capital Humano, (280), 32–35.

Ilustre Concejo Municipal, A. EMAPAL-Ordenanza de Constitución Organización y Funcionamiento (2010).

Jiménez, N., & Palomeque, F. (2016). Diagnóstico de clima organizacional en la Empresa Pública, Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues EMAPAL-EP, en el período septiembre 2015 - febrero 2016. Universidad Politécnica Salesiana.

Juárez, J., & Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y Satisfacción Laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. Daena: International Journal of Good Conscience, 12(2), 107–147.

Jung, K.; Jae Moon, M.; Sung Deuk Hahm, (2007). Do Age, Gender, and Sector Affect Job Satisfaction? Results From the Korean Labor and Income Panel Data. Review of Public Personnel Administration, 27(2), 125–146. doi:10.1177/0734371x06289229

Malluk, A. L. (2018). Felicidad organizacional: mediación entre la valoración del empleado y la productividad. Una mirada a su gestión en el sector estatal. Anagramas Rumbos y sentidos de la Comunicación (Vol. 17). Medellín, Colombia. https://doi.org/10.22395/angr.v17n33a10

Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., & Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con

formato dicotómico orientado al trabajo profesional. Revista de Psicología Universitas Tarraconensis, 12(1/2), 25–39.

Padilla Cifuentes, K. P. (2016). El Salario Emocional y su influencia en la Motivación Laboral de los servidores y trabajadores públicos del Instituto Nacional de la Meritocracia. Universidad Central del Ecuador.

Páez Viteri, G. V. (2018). Efecto de los incentivos no económicos en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una organización pública. UEES Posgrado. Universidad Espíritu Santo.

Peñalver, A. (2018). Nueve Tendencias Sobre Salario Emocional No Dinerario. Capital Humano , 31 (330), 12-13.

Quintero Arango, L., & Betancur Arias, J. (2018). Modelo de Salario Emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. Revista Espacios, 39(41), 107–108.

Rodríguez Ortega de Peña, N. (2020). El salario emociona y su relación con los niveles de efectividad. Universidad y Sociedad, 12(1), 141–149.

Rudas, J. A. (2009). Factores que inetrvienen en el exito empresarial. ProQuest Ebook Central.

Sabater Fernández, C., De Armas Bravo, D., & Cabezas Medina, P. (2019). La Satisfacción Laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. Cuadernos de Trabajo Social, 32(2), 397–405. https://doi.org/10.5209/cuts.58635

Sánchez Hernández, M. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. Pecvnia, 17(16), 85–100.

Sánchez, S. M., Fuentes, F. J., & Artacho, C. (2007). La satisfacción laboral desde la perspectiva de género: un análisis empírico mediante modelos logit y probit. Conocimiento, Innovación y Emprendedores : Camino Al Futuro, 3445–3457.

Solf-Zárate, A. (2006). Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad Orientación a la Meta y Tesón. Persona, 0(009), 111–126. https://doi.org/10.26439/persona2006.n009.905

Sy, T., Tram, S., O'hara, L.A., 2006. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. J. Vocat. Behav. 68, 461–473

Torres Parra, D., Triviño Gutiérrez, J., & Martínez Sierra, L. (2015). El salario emocional factor de eficiencia y competitividad empresarial. Repositorio Institucional Sergio Arboleda. UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA.

Vallellano, M. D., & Rubio-Valdehita, S. (2018). Mental workload and job satisfaction: A comparative study amongst social workers, social educators and primary school teachers. Ansiedad y Estres, 24(2–3), 119–124. https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.08.003

ANEXOS

Anexo 1. Remuneraciones Mensuales Unificadas del Ecuador

GRUPO OCUPACIONAL	GRADO	RMU en USD
Servidor Público de Servicios 1	1	527
Servidor Público de Servicios 2	2	553
Servidor Público de Apoyo 1	3	585
Servidor Público de Apoyo 2	4	622
Servidor Público de Apoyo 3	5	675
Servidor Público de Apoyo 4	6	733
Servidor Público 1	7	817
Servidor Público 2	8	901
Servidor Público 3	9	986
Servidor Público 4	10	1.086
Servidor Público 5	11	1.212
Servidor Público 6	12	1.412
Servidor Público 7	13	1.676
Servidor Público 8	14	1.760
Servidor Público 9	15	2.034
Servidor Público 10	16	2.308
Servidor Público 11	17	2.472
Servidor Público 12	18	2.641
Servidor Público 13	19	2.967
Servidor Público 14	20	3.542

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales según la Resolución N°. MRL-2012

Anexo 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que nos resultan satisfactorios y otros que no lo son. A continuación encontrará una lista de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Decida si estas afirmaciones son, en su caso, más bien verdaderas (V) o más bien falsas (F). Para responder encierre con un circulo la respuesta V o F que usted escoja.

Para su completa tranquilidad el cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que usted aporte serán usados solo con fines de investigación sin que pueda nunca ser identificado.

Por ello puede responder con toda sinceridad y confianza. Tal vez algún aspecto de la lista que le proponernos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	V	F
13. La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria	V	F
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	V	F
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	V	F
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo	V	F
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	V	F
25. Estoy contento del nivel de calidad de servicio que ofrecemos.	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mis tareas.	V	F

Anexo 3. Cuestionario de Salario Emocional

Cuestionario de Salario Emocional

El siguiente cuestionario, tiene como objetivo el levantamiento de datos sobre la percepción del trabajador en la institución a fin de generar mejoras en beneficio de todos. Para su completa tranquilidad el cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que usted aporte serán usados solo con fines de investigación sin que pueda nunca ser identificado.

En base a su punto de vista, seleccione la respuesta que considere adecuada de las afirmaciones siguientes:

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	**EN DESACUERDO**	**PARCIALMENTE DE ACUERDO**	**DE ACUERDO**	**TOTALMENTE DE ACUERDO**

	1	2	3	4	5
1. El horario de trabajo de la institución es flexible.					
2. Hay equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de mi vida.					
3. Los permisos para realizar actividades personales me otorgan sin inconvenientes.					
4. Me gustan las actividades y responsabilidades que mi cargo exige.					
5. Las actividades que realizo son desafiantes y con un nivel de dificultad elevado.					
6. Las actividades que realizo son demasiado fáciles.					
7. Al realizar mi trabajo, tengo autonomía y control sobre las actividades y procesos.					
8. El trabajo que realizo, me permite desarrollar nuevas competencias y aplicar mi creatividad e iniciativa.					
9. El trabajo que realizo me permite un desarrollo profesional, sea interna o externamente.					
10. Las actividades que realizo aportan a la misión institucional.					
11. El trabajo que realizo contribuye con la sociedad.					
12. La institución me otorga capacitación.					
13. Mi jefe confía en el trabajo que realizo.					
14. Mis compañeros me ven como ejemplo a seguir por como realizo las actividades.					
15. Tengo libertad de expresar mis sugerencias o quejas.					
16. Mis sugerencias son escuchadas.					
17. Contribuyo en los procesos de toma de decisiones importantes para el área o institución.					
18. Mi líder o colegas realizan comentarios constructivos sobre mi trabajo.					
19. Recibo felicitaciones por mi desempeño.					
20. Personas (ajenas a la institución) reconocen el prestigio de la institución y del trabajo que realizo.					
21. En la institución, existe la posibilidad de promociones o asensos.					
22. El día de mi cumpleaños, mis colegas me hacen sentir especial.					
23. La relación con mi líder es muy buena.					
24. El ambiente de trabajo es muy bueno.					
25. La relación con mis colegas es muy buena.					
26. La institución me ofrece estabilidad laboral.					
27. Dentro de la jornada laboral, tengo pausas activas.					

28. En la institución hay planes de acción ante posibles quejas por parte de los trabajadores.
29. Cuando trabajo hasta tarde, cuento con servicio de transporte institucional.

DATOS DESCRIPTIVOS:

A. GENERO: ( ) Masculino ( ) Femenino

B. EDAD: (Escriba su edad en número de años) _____

C. Estado Civil

( ) Soltero/a

( ) Casado/a

( ) Unión Libre / Unión de Hecho

( ) Divorciado/a

( ) Viudo /a

D. Señale los estudios de mayor nivel que usted llego a completar:

( ) Ninguno

( ) Primaria

( ) Bachiller

( ) Técnico Superior o Tecnólogo

( ) Estudiante Universitario (cursando o egresado)

( ) Tercer Nivel (posee título universitario)

( ) Cuarto Nivel (Maestría, Doctorados, Especialización)

E. Situación Laboral actual:

( ) Contrato Ocasional

( ) Nombramiento

( ) Nombramiento Provisional/ Libre Remoción

( ) Código de Trabajo

F. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

( ) Jornada Ordinaria

( ) Jornada Especial / Turnos Rotativos (lunes a viernes)

( ) Jornada Especial / Turnos Rotativos (lunes a domingo, incluye feriados)

G. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? (Escriba número de horas)_____

H. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

( ) Empleado o trabajador

( ) Supervisor

( ) Mando intermedio (Responsables)

( ) Directivo

( ) Alta dirección o dirección general (Proceso Gobernante)

I.¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____

SATISFACCION LABORAL-TODAS LAS VARIABLES

Anexo 4. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	80	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	80	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Anexo 5. **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,881	,876	26

Anexo 6. **Estadísticos de los elementos**

	Media	Desviación típica	N
@1Megustamitrabajo	1,013	,1118	80
@2Estoysatisfechoconlasposibilidadesquemedamitrabajod	1,188	,3928	80
@3Estoysatisfechoconmitrabajoporquemepermitehacercosas	1,150	,3593	80
@4Misalariomesatisface	1,238	,4282	80
@5Estoysatisfechoconlacantidaddetrabajoquemeexigen	1,138	,3465	80
@6Lalimpiezaehigienedemilugardetrabajoesbuena	1,188	,3928	80

@7Lailuminacionventilacionytemperaturademilugardetr	1,175	,3824	80
@8Elentornofisicoyelespacioenquetrabajosonsatisfacto	1,125	,3328	80
@9Enmiempresatengounassatisfactoriasoportunidadesdeprom	1,450	,5006	80
@10Estoysatisfechodelaformacionquemedalaempresa	1,400	,4930	80
@11Estoysatisfechodemisrelacionesconmisjefes	1,138	,3465	80
@12Laformaenquesellevalanegociacionenmiempresasobre	1,263	,4428	80
@13Lasupervisionqueejercensobremiessatisfactoria	1,075	,2651	80
@14Estoysatisfechodecomomiempresacumpleelconvenioyl	1,175	,3824	80
@15Estoyagustoconlaatencionyfrecuenciaconquemedirig	1,138	,3465	80
@16Estoysatisfechodemigradodeparticipacionenlasdecisi	1,150	,3593	80
@17Megustalaformaenquemissuperioresjuzganmitarea	1,150	,3593	80
@18Mesatisfacemicapacidadactualparadecidirpormimismo	1,125	,3328	80
@19Miempresametratacon buenajusticiaeigualdad	1,150	,3593	80
@20Estoycontentodelapoyoquerecibodemissuperiores	1,163	,3712	80
@21Mesatisfacemiactualgradodeparticipacionenlasdecisi	1,125	,3328	80
@22Estoysatisfechodemisrelacionesconmiscompaneros	1,038	,1912	80

@23Estoysatisfechodelosincentivosypremiosquemedan	1,450	,5006	80
@24Losmediosmaterialesquetengoparahacermitrabajosonad	1,313	,4664	80
@25Estoycontentodelniveldecalidaddeservicioqueofrecemo	1,063	,2436	80
@26Estoysatisfechodelritmoalquetengoquehacermistareas	1,063	,2436	80

Anexo 7. **Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
@1Megustamitrabajo	29,625	23,123	-,015	.	,883
@2Estoysatisfechoconlasposibilidadesquemedamitrabajod	29,450	20,428	,715	.	,870
@3Estoysatisfechoconmitrabajoporquemepermitehacercosas	29,488	21,772	,364	.	,879
@4Misalariomesatisface	29,400	21,104	,466	.	,877
@5Estoysatisfechoconlacantidaddetrabajoquemeexigen	29,500	21,595	,436	.	,877
@6Lalimpiezaehigienedemilugardetrabajoesbuena	29,450	20,959	,558	.	,874
@7Lailuminacionventilacionytemperaturademilugardetr	29,463	21,442	,433	.	,877
@8Elentornofisicoyelespacioenquetrabajosonsatisfacto	29,513	22,734	,087	.	,885
@9Enmiempresatengounassatisfactoriasoportunidadesdeprom	29,188	20,357	,556	.	,874
@10Estoysatisfechodelaformacionquemedalaempresa	29,238	20,133	,620	.	,872

@11Estoysatisfechodemisrelacionesconmisjefes	29,500	21,468	,477	.	,876
@12Laformaenquesellevalanegociacionenmiempresasobre	29,375	20,009	,736	.	,868
@13Lasupervisionqueejercensobremiessatisfactoria	29,563	22,199	,341	.	,879
@14Estoysatisfechodecomomiempresacumpleelconvenioyl	29,463	20,885	,598	.	,873
@15Estoyagustoconlaatencionyfrecuenciaconquemedirig	29,500	20,861	,676	.	,872
@16Estoysatisfechodemigradodeparticipacionenlasdecisi	29,488	21,494	,449	.	,877
@17Megustalaformaenquemissuperioresjuzganmitarea	29,488	21,544	,434	.	,877
@18Mesatisfacemicapacidadactualparadecidirpormimismo	29,513	21,671	,432	.	,877
@19Miempresametrataconbuenajusticiaeigualdad	29,488	21,443	,465	.	,877
@20Estoycontentodelapoyoquerecibodemissuperiores	29,475	21,139	,540	.	,875
@21Mesatisfacemiactualgradodeparticipacionenlasdecisi	29,513	21,519	,483	.	,876
@22Estoysatisfechodemisrelacionesconmiscompaneros	29,600	22,471	,338	.	,880
@23Estoysatisfechodelosincentivosypremiosquemedan	29,188	21,167	,370	.	,880
@24Losmediosmaterialesquetengoparahacermitrabajosonad	29,325	22,146	,172	.	,886
@25Estoycontentodelniveldecalidaddeservicioqueofrecemo	29,575	22,349	,309	.	,880
@26Estoysatisfechodelritmoalquetengoquehacermistareas	29,575	22,399	,287	.	,880

SALARIO EMOCIONAL-TODAS LAS VARIABLES

Anexo 8. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	80	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	80	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Anexo 8.Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,955	,960	29

Anexo 9.**Estadísticos** de **los elementos**

	Media	Desviación típica	N
@1Elhorariodetrabajodelainstitucionesflexible	4,500	1,0434	80
@2Hayequilibrioentreeltiempoquepasoeneltrabajoyelti	4,175	1,0647	80
@3Lospermisosparararealizaractividadespersonalesmeotorgan	4,450	,9126	80
@4Megustanlasactividadesyresponsabilidadesquemicargoex	4,525	,8855	80

@5Lasactividadesquerealizosondesafiantesyconunnivelde	3,838	1,1412	80
@6Lasactividadesquerealizosondemasiadofaciles	2,400	1,1864	80
@7Alrealizarmitrabajotengoautonomiaycontrolsobrelas	3,913	1,0212	80
@8Eltrabajoquerealizomepermitedesarrollarnuevascompete	3,988	1,0372	80
@9Eltrabajoquerealizomepermiteundesarrolloprofesional	3,888	1,1473	80
@10Lasactividadesquerealizoaportanalamisioninstitucion	4,400	,9223	80
@11Eltrabajoquerealizocontribuyeconlasociedad	4,438	,9658	80
@12Lainstitucionmeotorgacapacitacion	3,013	1,4097	80
@13Mijefeconfiaeneltrabajoquerealizo	4,500	,9001	80
@14Miscompanerosmevencomoejemploaseguirporcomorealiz	3,963	,9865	80
@15Tengolibertaddeexpresarmissugerenciasoquejas	4,100	1,1206	80
@16Missugerenciassonescuchadas	3,813	1,1484	80
@17Contribuyoenlosprocesosdetomadedecisionesimportantes	3,513	1,2221	80
@18Miliderocolegasrealizancomentariosconstructivossobre	3,888	,9936	80
@19Recibofelicitacionespormidesempeno	3,613	1,1746	80
@20Personasajenasalainstitucionreconocenelprestigiod	3,688	1,1539	80

@21Enlainstitucionexistelaposibilidaddepromocionesoa	2,938	1,4438	80
@22Eldiademicumpleanosmiscolegasmehacensentirespec	3,763	1,2350	80
@23Larelacionconmilideresmuybuena	4,275	,9274	80
@24Elambientedetrabajoesmuybueno	4,225	1,0431	80
@25Larelacionconmiscolegasesmuybuena	4,450	,8987	80
@26Lainstitucionmeofreceestabilidadlaboral	3,425	1,3666	80
@27Dentrodelajornadalaboraltengopausasactivas	3,525	1,2219	80
@28Enlainstitucionhayplanesdeaccionanteposiblesqueja	3,463	1,1901	80
@29Cuandotrabajohastatardecuentoconserviciodetransport	2,100	1,4196	80

Anexo 10.Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
@1Elhorariodetrabajodelainstitucionesflexible	106,263	439,968	,648	,876	,954
@2Hayequilibrioentreeltiempoquepasoeneltrabajoyelti	106,588	437,106	,700	,848	,953
@3Lospermisosparararealizaractividadespersonalesmeotorgan	106,313	441,813	,698	,809	,953
@4Megustanlasactividadesyresponsabilidadesquemicargoex	106,238	440,234	,764	,796	,953

@5Lasactividadesquerealizosondesafiantesyconunniveldee	106,925	440,678	,573	,631	,954
@6Lasactividadesquerealizosondemasiadofaciles	108,363	458,867	,180	,475	,958
@7Alrealizarmitrabajotengoautonomiaycontrolsobrelas	106,850	438,787	,692	,836	,953
@8Eltrabajoquerealizomepermitedesarrollarnuevascompete	106,775	434,430	,784	,827	,953
@9Eltrabajoquerealizomepermiteundesarrolloprofesional	106,875	434,642	,700	,822	,953
@10Lasactividadesquerealizoaportanalamisioninstitucion	106,363	441,044	,711	,866	,953
@11Eltrabajoquerealizocontribuyeconlasociedad	106,325	442,020	,652	,843	,954
@12Lainstitucionmeotorgacapacitacion	107,750	433,000	,587	,755	,954
@13Mijefeconfiaeneltrabajoquerealizo	106,263	439,513	,771	,824	,953
@14Miscompanerosmevencomoejemploaseguirporcomorealiz	106,800	438,567	,723	,788	,953
@15Tengolibertaddeexpresarmissugerenciasoquejas	106,663	433,695	,739	,825	,953
@16Missugerenciassonescuchadas	106,950	429,213	,817	,903	,952
@17Contribuyoenlosprocesosdetomadedecisionesimportantes	107,250	430,266	,743	,861	,953
@18Miliderocolegasrealizancomentariosconstructivossobre	106,875	435,351	,798	,825	,953
@19Recibofelicitacionespormidesempeno	107,150	432,357	,731	,837	,953
@20Personasajenasalainstitucionreconocenelprestigiod	107,075	436,323	,659	,762	,954
@21Enlainstitucionexistelaposibilidaddepromocionesoa	107,825	435,994	,520	,750	,955

@22Eldiademicumpleanosmiscolegasmehacensentirespec	107,000	441,241	,514	,743	,955
@23Larelacionconmilideresmuybuena	106,488	437,620	,797	,881	,953
@24Elambientedetrabajoesmuybueno	106,538	439,138	,668	,813	,953
@25Larelacionconmiscolegasesmuybuena	106,313	440,294	,751	,778	,953
@26Lainstitucionmeofreceestabilidadlaboral	107,338	446,480	,365	,610	,957
@27Dentrodelajornadalaboraltengopausasactivas	107,238	435,525	,635	,762	,954
@28Enlainstitucionhayplanesdeaccionanteposiblesqueja	107,300	429,808	,774	,865	,952
@29Cuandotrabajohastatardecuentoconserviciodetransport	108,663	446,935	,341	,656	,957