



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DEL GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA”**

Proyecto investigativo presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas
en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Maldonado Haro Angel Alexander

TUTOR:

Mg. Angel Alberto Villarroel Maya

LATACUNGA – ECUADOR

FEBRERO-2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Maldonado Haro Angel Alexander, con cédula de ciudadanía No. 1727295162, declaro ser autor del presente PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: **“SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA”**, siendo el Mg. Angel Alberto Villarroel Maya, tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 24 de febrero de 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angel', enclosed within a circular scribble.

Maldonado Haro Angel Alexander.

C.C. 1727295162

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA”, de Maldonado Haro Angel Alexander, de la carrera de Gestión de Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normativas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en el pre-defensa.

Latacunga, 24 de febrero de 2025



Mg. Angel Alberto Villarroel Maya

C.C. 0602765406

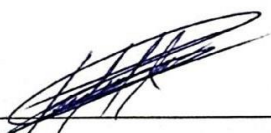
TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto el postulante: Maldonado Haro Angel Alexander, con el Título del Proyecto de Investigación: “**SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA**”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 24 de febrero de 2025



LECTOR 1

MG. Herreria Gallardo Kevin Ramiro
C.C.: 050314126-9



LECTOR 2

DRA. Vizcaíno Cárdenas gloria Susana
C.C.: 050187665-0



LECTOR 3

DRA. Panchi Mayo Viviana Pastora
C.C.: 050221731-8

AGRADECIMIENTO

Quisiera transmitir mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por la amplia instrucción académica y la significativa información que he adquirido a lo largo de mi trayectoria educativa. Esta institución ofreció recursos teóricos y prácticos, así como un entorno óptimo para mi desarrollo profesional y personal. Expreso mi agradecimiento a cada instructor cuya devoción y paciencia contribuyeron a mi aprendizaje, ya que sus lecciones han influido indeleblemente en mi crecimiento.

Me gustaría expresar mi gratitud a mi tutor, Ángel Villarroel, cuya experta ayuda fue esencial para la realización eficaz de este proyecto. Su inquebrantable devoción, pronta asistencia y continuo apoyo durante todo el proceso no sólo han mejorado este trabajo, sino que también me han motivado para superar los obstáculos con tenacidad y determinación. Sus lecciones no sólo han facilitado mi éxito actual, sino que también servirán como fuente duradera de inspiración en mi futuro profesional.

DEDICATORIA

Expreso mi gratitud a Dios, mi guía y fuente de fortaleza durante mi viaje, por otorgarme conocimiento y tenacidad, iluminando así mi camino hacia este logro. A mis padres, por su cariño sin límites y su apoyo inquebrantable, cuyas inestimables enseñanzas han servido de base a mi existencia. Agradezco su fe en mí en todos mis momentos de incertidumbre; este logro encarna su sacrificio, liderazgo y firme ejemplo.

A mis hermanos, por ser más que compañeros; mi santuario, mi apoyo inquebrantable y mis más estimados colaboradores. Vuestros consejos y fortaleza me han apoyado en todas las adversidades. A mi pareja, por su paciencia, comprensión y apoyo inquebrantable. Su afecto me ha servido de santuario en momentos tumultuosos, y su presencia ha aliviado las cargas de este viaje.

A mis abuelos, en especial a mi querida Abuelita, que, a pesar de su ausencia física, perdura en mi corazón y en cada recuerdo que atesoro de ella. Sus palabras, su cariño y su ejemplo son mi brújula y mi principal motivación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA”

Autores:

Maldonado Haro Angel Alexander

RESUMEN

El presente estudio, "Salario Emocional y Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.," tiene como objetivo establecer la relación del salario emocional con la satisfacción laboral, La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional. La recolección de datos se ha llevado a cabo mediante el instrumento "Medición del Salario Emocional en Entornos Organizacionales" de Quintero y Betancur (2018) y el "Cuestionario de Evaluación de Satisfacción Laboral" adaptado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se analiza las dimensiones del salario emocional: estratégica, motivacional, humana y generación de valor, junto con las dimensiones de satisfacción laboral: desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con los compañeros, desarrollo de función, permanencia y condiciones físicas. Los resultados demuestran que el salario emocional es percibido como nivel alto con un 58,8%, con deficiencias en reconocimiento y desarrollo profesional, afectando la satisfacción laboral. La correlación de Spearman ($\rho = 0.070$, $p = 0.625$) indica una relación positiva considerable entre ambas variables, por lo cual, es importante la implementación de estrategias estructuradas que refuercen el reconocimiento, la capacitación y el bienestar emocional, con el fin de fortalecer el compromiso de los colaboradores, reducir la rotación y mejorar la estabilidad organizacional en la cooperativa.

Palabras clave: Bienestar, Cooperativa de ahorro y crédito, Estrategias organizativas, Salario emocional, Satisfacción laboral.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TITLE: EMOTIONAL SALARY AND JOB SATISFACTION IN THE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA.**

Authors:

Maldonado Haro Angel Alexander

ABSTRACT

The present study, "Emotional Salary and Job Satisfaction in the Andina Savings and Credit Cooperative Ltda.," analyzes the influence of non-financial benefits on employees' well-being and performance. Its objective is to diagnose the state of emotional salary and its relationship with job satisfaction, as well as to propose strategies to optimize both factors and improve the work environment. To achieve this, strategies for recognition, emotional leadership, organizational well-being, and professional development have been designed. The research follows a quantitative approach, with a non-experimental and correlational design. Data collection was carried out using the "Measuring Emotional Salary in Organizational Environments" instrument by Quintero and Betancur (2018) and the "Job Satisfaction Evaluation Questionnaire" adapted from the Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

The dimensions of emotional salary analyzed were strategic, motivational, human, and value generation, while the dimensions of job satisfaction included professional development, relationship with the boss, relationship with colleagues, role development, permanence, and physical conditions. The results showed that emotional salary is perceived as moderate, with deficiencies in recognition and professional development, affecting job satisfaction. Spearman's correlation ($\rho = 0.070$, $p = 0.625$) indicated a weak and non-significant relationship between the two variables. It is essential to implement structured strategies that reinforce recognition, training, and emotional well-being to strengthen employee commitment, reduce turnover, and improve the cooperative's organizational stability.

Keywords: Cooperative credit union, Emotional salary, Job satisfaction, Organizational strategies, Well-being.

AVAL DE TRADUCCIÓN



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA”** presentado por: **Maldonado Haro Angel Alexander**, egresado de la **Carrera de Gestión del Talento Humano** perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 26 de febrero del 2025

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Santiago Gabriel Ramón Amores', written over a horizontal line.

Santiago Gabriel Ramón Amores
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 050356882-6



CERTIFICADO DE INFORMACIÓN DE SIMILITUD

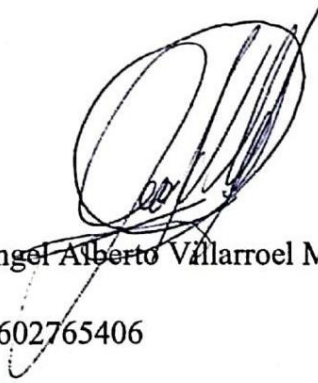
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el tema: “**SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA**”, de Maldonado Haro Angel Alexander de la carrera de Gestión del Talento Humano, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto que al momento cuenta la Institución con un porcentaje de coincidencias del 6% y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.



The screenshot displays a Turnitin report interface. On the left, a section titled "% detectado como IA" (AI detected) includes a warning that the detection of AI is not perfect and that a 22% score indicates a higher probability of AI use. A blue box contains the instruction: "Es vital comprender los límites de la detección de IA en el sistema de detección de plagio de Turnitin y obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar el herramienta." (It is vital to understand the limits of AI detection in the Turnitin plagiarism detection system and obtain more information about the Turnitin AI detection features before using the tool). The main report area shows a "6% Similitud general" (6% General Similarity) and a "Filtrado desde el informe" (Filtered from the report) section with options for "Bibliografía" (Bibliography) and "Coincidencias menores (menos de 12 palabras)" (Minor matches (less than 12 words)).

Latacunga, 24 de febrero de 2025



Mg. Angel Alberto Villarroel Maya
C.C. 0602765406
TUTOR

Índice de Contenido

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
CERTIFICADO DE INFORMACIÓN DE SIMILITUD	x
Índice de Tablas	xiii
Índice de Figuras.....	xiv
1. Información General.....	15
2. Introducción.....	16
3. Planteamiento del Problema	20
3.1. Justificación.....	23
3.2. Pregunta de investigación.....	25
3.3. Objetivos de la investigación	26
3.3.1. <i>Objetivo General</i>	26
3.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	26
4. Beneficiarios del Proyecto.....	28
5. Fundamentación Científica Técnica	30
5.3. Antecedentes	30
5.4. Fundamentación Teórica	35
5.4.1. <i>Definición de Salario Emocional</i>	35
5.4.3. <i>Satisfacción Laboral</i>	42
6. Marco Metodológico	48

6.3.	Enfoque de Investigación	48
6.3.1.	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	48
6.4.	Diseño de Investigación	49
6.4.1.	<i>No Experimental</i>	49
6.5.	Alcance de Investigación	50
6.5.1.	<i>Correlacional</i>	50
6.6.	Fuente de Datos	51
6.6.1.	<i>Investigación Bibliográfica</i>	51
6.7.	Técnicas de Recolección de Datos	51
6.7.1.	<i>Encuesta</i>	51
7.	Análisis de Resultados	57
8.	Análisis y Discusión de los Resultados	69
9.	Conclusiones y Recomendaciones	78
9.1.	Conclusiones	78
9.2.	Recomendaciones	79
	Bibliografía	80
	ANEXOS	82

Índice de Tablas

Tabla 1	Cronograma de objetivos, actividades, resultados y recursos de la investigación.....	27
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad – Salario emocional.....	53
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción laboral.....	53
Tabla 4	Distribución de Género.....	57
Tabla 5	Distribución de los participantes según el departamento.....	57
Tabla 6	Distribución de las percepciones sobre el Salario Emocional.....	58
Tabla 7	Distribución de los niveles de la Dimensión Estratégica del salario emocional.....	58
Tabla 8	Distribución de los niveles de la Dimensión Motivacional.....	59
Tabla 9	Distribución de los niveles de la Dimensión Humana.....	60
Tabla 10	Distribución de la Dimensión de Generación de Valor.....	61
Tabla 11	Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral.....	61
Tabla 12	Distribución de la percepción sobre el Desarrollo Profesional.....	62
Tabla 13	Distribución de la percepción sobre la Relación con el jefe.....	63
Tabla 14	Distribución de la percepción sobre la Relación con los Compañeros.....	63
Tabla 15	Distribución de la percepción sobre el Desarrollo de la Función.....	64
Tabla 16	Distribución de la percepción sobre la Permanencia en la organización.....	65
Tabla 17	Distribución de la percepción sobre las Condiciones Físicas.....	65
Tabla 18	Prueba de Normalidad.....	66
Tabla 19	Correlación entre las variables Salario Emocional y Satisfacción Laboral.....	68
Tabla 20	Clasificación de la Correlación según su Rango.....	68
Tabla 21	Dimensión Estratégica.....	73
Tabla 22	Dimensión Motivacional.....	73
Tabla 23	Dimensión Humana.....	74
Tabla 24	Dimensión de Generación de Valor.....	74
Tabla 25	Dimensión de Desarrollo Profesional.....	75
Tabla 26	Dimensión de Relación con el jefe.....	75
Tabla 27	Dimensión de Relación con los Compañeros.....	76
Tabla 28	Dimensión de Condiciones Físicas.....	76
Tabla 29	Dimensión de Permanencia.....	77

Índice de Figuras

Figura 1 Encuesta formulada dirigida hacia los colaboradores.	82
Figura 2 Identificación de los colaboradores	82
Figura 3 Recopilación de Información	83
Figura 4 Información Salario emocional	83
Figura 5 Información sobre satisfacción laboral.....	84

1. Información General

Título de Proyecto:

Salario Emocional y Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda

Fecha de inicio: Octubre 2024

Fecha de finalización: Febrero 2024

Lugar de ejecución:

Barrio la Matriz, Parroquia La Merced, Cantón Latacunga, Provincia Cotopaxi.

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión de Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado:

Ninguno

Grupo de investigación:

Ninguna

Equipo de trabajo:

Angel Alexander Maldonado Haro. CI: 1727295162

Tutor de titulación:

Ing. Mg. Angel Alberto Villarroel Maya. CI: 0602755406

Área de Conocimiento:

Administrativa

Línea de investigación:

“Administración y economía para el desarrollo sostenible en organizaciones”

Sub línea de investigación de la carrera:

“Estudios del trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo XXI”

2. Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. es conocida por haber contribuido en gran parte al crecimiento social de las regiones a las que presta servicios. Además, la empresa ha contribuido a la inclusión financiera y el bienestar económico de Ecuador. Esta organización se creó sobre los ideales de colaboración y solidaridad, y su misión principal ha sido poner servicios financieros accesibles y adaptados a segmentos socioeconómicos que históricamente han estado excluidos de la banca convencional (Pérez, 2021). El método cooperativo, como afirma Villacís (2022), es de suma importancia para hacer frente a las disparidades socioeconómicas que existen en la nación. Esta estrategia eleva a instituciones como Andina a la categoría de pilares del desarrollo local.

Desde su fundación, la cooperativa ha sido consciente de que el éxito depende no sólo de su capacidad para proporcionar bienes financieros competitivos, sino también de su capacidad para gestionar con éxito los recursos humanos. Con la idea de que “el bienestar de los empleados es el motor del desarrollo organizativo” (González, 2024, pág. 45), la empresa ha hecho del placer de sus empleados en sus puestos de trabajo un objetivo estratégico. Fruto de este marco teórico ha sido la introducción de políticas internas que consideran el salario emocional como un complemento importante al salario económico.

El conjunto de recompensas no monetarias que una empresa ofrece a sus trabajadores se denomina retribución emocional. La investigación ha demostrado que la retribución emocional tiene una gran influencia tanto en la motivación como en la productividad. Además de un entorno laboral favorable, esta palabra incorpora características como el reconocimiento, el crecimiento profesional y un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Las conclusiones de Pérez (2023) indican que las empresas que invierten en el bienestar psicológico de sus trabajadores obtienen resultados positivos en términos de retención del talento y rendimiento de la plantilla. Según Villacís (2022), diversas investigaciones han demostrado que un ambiente de trabajo emocionalmente saludable tiene la capacidad de disminuir el ausentismo y promover la lealtad organizacional de los empleados.

En el caso particular de la Cooperativa Andina Ltda., se han tomado medidas para garantizar el establecimiento de un ambiente laboral armónico. Programas de desarrollo profesional, acciones de integración y normas de flexibilidad laboral se incluyen en esta categoría. Por otro lado, la organización ha reconocido la necesidad de profundizar en el estudio de los elementos psicológicos que inciden en la satisfacción laboral. Según Barreno (2021), “no basta con ofrecer beneficios económicos; se requiere un enfoque integral que considere las dimensiones emocionales y sociales del trabajo” (p. 62). Además, “no basta con ofrecer beneficios económicos”.

La experiencia laboral de los trabajadores está influida por variables psicosociales, que incluyen aspectos como la cantidad de trabajo que se les exige, el grado de autonomía que tienen, las interacciones interpersonales que mantienen y el clima de la empresa. Según González (2024), un mal ambiente de trabajo puede ser desencadenante de diversos problemas de salud física y mental, como el estrés, la ansiedad y el burnout, respectivamente. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “el estrés laboral es una de las principales causas de absentismo y baja productividad a nivel mundial” (OIT, 2023, página 30). Esta afirmación figura en el informe de la OIT. Por eso, es necesario que toda empresa tenga una buena gestión de estos aspectos para alcanzar el éxito.

En el caso de la Cooperativa Andina Ltda., el examen de los aspectos psicológicos es una actividad continua que tiene como objetivo identificar posibles peligros y establecer soluciones para la prevención. En este caso en particular, se ha implementado un enfoque biopsicosocial, que tiene en cuenta el bienestar físico, mental y social de los trabajadores (Pérez, 2023). Este enfoque reconoce que los trabajadores no son entidades solitarias, sino personas cuya perspectiva del entorno laboral afecta tanto a su bienestar como a su rendimiento. “La interacción entre el individuo y su entorno laboral es un factor clave en la manifestación de los problemas de salud”, como señala Villacís (2022) (p. 55), por lo que es importante tenerlo en cuenta.

El descubrimiento de las ventajas de la retribución emocional para minimizar los impactos negativos de las variables psicosociales es una parte importante de este estudio que resulta pertinente para el tema que nos ocupa. “Los trabajadores que perciben altos niveles de apoyo emocional y reconocimiento experimentan menos estrés y mayores niveles de satisfacción laboral”, según una investigación realizada no hace mucho tiempo (González, 2024, página 78). Con esto en mente, la Cooperativa Andina Ltda. está trabajando en la implementación de programas de bienestar y métodos de retroalimentación constante para brindar a sus trabajadores la oportunidad de sentirse apreciados e inspirados.

Por otro lado, también es fundamental reconocer que la influencia del salario emocional puede diferir de un empleado a otro, dependiendo de las características específicas de los trabajadores. Según Barreno (2021), la forma en que cada trabajador recibe y reacciona a las señales emocionales en el lugar de trabajo está influida por su personalidad, sus expectativas y sus experiencias pasadas en el lugar de trabajo. A modo de ejemplo, un empleado con un alto nivel de resiliencia puede ser capaz de ajustarse más eficazmente a condiciones estresantes, pero otro empleado con poca tolerancia al cambio puede encontrarse con más dificultades (Villacís, 2022). Por este motivo, es muy necesario adoptar un enfoque adaptado a la gestión del talento humano.

La investigación del salario emocional y su relación con la satisfacción laboral en la Cooperativa Andina Ltda. no sólo tiene ramificaciones en el funcionamiento interno de la empresa, sino que también tiene importancia para el sector cooperativo en su conjunto. Según Pérez (2023), «las buenas prácticas en la gestión del talento humano pueden ser replicadas en otras instituciones, contribuyendo al fortalecimiento del movimiento cooperativo» (p. 89). Esta afirmación la hace al inicio del artículo. Esto es algo de lo que otras empresas tienen el potencial de aprender y utilizar. Esto es especialmente pertinente en un escenario en el que las cooperativas desempeñan un papel significativo tanto en el proceso de alcanzar la inclusión financiera como en la promoción del desarrollo sostenible.

El enfoque establecido permitirá obtener un conocimiento exhaustivo de los hechos mediante el uso de métodos cualitativos y cuantitativos. Además de entrevistas en profundidad a los trabajadores, se utilizarán encuestas metódicas para evaluar el grado de satisfacción en el lugar de trabajo y el punto de vista sobre la compensación emocional.

Los cuestionarios estandarizados también ayudarán a evaluar las experiencias únicas de los empleados. González (2024) señala que “la combinación de métodos permite captar tanto los aspectos generales como los detalles específicos de un fenómeno complejo”.

También se investigarán otros factores, como el entorno organizativo, el liderazgo y las oportunidades de crecimiento profesional, con el fin de comprender la forma en que estos factores interactúan con la retribución emocional para influir en la satisfacción laboral en el lugar de trabajo. Con la ayuda de este análisis, será posible reconocer patrones y vínculos causales, que luego servirán de base para el desarrollo de sugerencias aplicables en el mundo real. El autor Barreno (2021) hace la observación de que “una gestión eficaz del talento humano debe basarse en pruebas empíricas para apoyar la toma de decisiones” (p. 67).

La Cooperativa Andina Ltda. está realizando una investigación sobre salario emocional y satisfacción laboral con el objetivo de generar una influencia benéfica no solo en el bienestar de sus empleados sino también en la eficiencia del negocio. La cooperativa podrá optimizar sus procesos de gestión del talento humano adoptando una estrategia integral y basada en la evidencia. Esto permitirá a la cooperativa reducir los riesgos psicosociales y promover el desarrollo personal y profesional de su personal. Teniendo en cuenta que un entorno laboral emocionalmente saludable es esencial para la estabilidad y rentabilidad de cualquier organización, esta técnica no sólo se traduce en mejoras para los individuos, sino también en ventajas para el grupo en su conjunto. Dentro de las empresas contemporáneas, el salario emocional sirve como componente transformador, ya que no sólo aumenta la felicidad laboral, sino que también impulsa la productividad, reduce la rotación de empleados y fomenta el compromiso con la corporación (González, 2024). Esto hace necesario el establecimiento de relaciones laborales que sean sostenibles en el largo plazo para Andina Ltda. La gestión del talento humano basada en este concepto tiene el potencial de marcar la diferencia entre una organización reactiva y una proactiva. Una organización proactiva es aquella capaz de adaptarse a los cambios del entorno y mantener su competitividad en el sector cooperativo.

3. Planteamiento del Problema

Según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los factores de riesgo psicosocial, que incluyen el estrés relacionado con el trabajo, la falta de motivación y la falta de reconocimiento, han adquirido importancia mundial debido a la influencia que tienen en la salud y la productividad de los trabajadores (OIT, 2023). Informes como “Global Workforce of the Future 2022” destacan el hecho de que más del 27% de los trabajadores abandonarán sus puestos durante el año siguiente, mientras que el 45% de los trabajadores buscan activamente nuevas oportunidades (Valinsky, 2023). Esta situación es un reflejo de cómo los aspectos emocionales y psicológicos se están implicando cada vez más en la dinámica del mercado laboral.

Según investigaciones nacionales, un número importante de trabajadores en Ecuador reporta tener niveles medios o bajos de satisfacción laboral (Pérez, 2023). Este es un escenario comparable al descrito anteriormente. Según la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), los índices de satisfacción laboral son particularmente bajos entre los subempleados, que constituyen más del cincuenta por ciento de la población económicamente activa (INEC, 2013). Esto es especialmente evidente en sectores como el cooperativo, donde los índices de satisfacción laboral son particularmente bajos. Visto así, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. no es ajena a este fenómeno. La empresa se enfrenta a importantes problemas relacionados con la retención del talento y la mejora del bienestar de su personal.

La satisfacción en el empleo puede describirse como el grado en que un empleado disfruta o no de las responsabilidades y circunstancias de su empleo. Puede ser una experiencia positiva o negativa para el empleado. Según Martín y Núñez (2010), esta percepción depende de una multitud de circunstancias, que incluyen el entorno físico general, la supervisión, las posibilidades de crecimiento y el reconocimiento. En el caso de la Cooperativa Andina Ltda., los niveles de satisfacción están directamente relacionados con la percepción de la retribución emocional. Se considera retribución emocional al conjunto de ventajas no monetarias que la organización proporciona a sus trabajadores para mejorar su experiencia laboral y su calidad de vida (Rodríguez, 2020).

La compensación emocional se ha revelado como una estrategia útil para mejorar la motivación intrínseca y la retención del talento, según estudios realizados en América Latina. Por ejemplo, en Perú, se demostró que existe una asociación significativa entre la felicidad y la satisfacción laboral. El 28% de los trabajadores reportó experimentar altos niveles de satisfacción como resultado de políticas que promueven el bienestar emocional (Muñoz & Robles, 2019). A través del uso de esta estrategia, varias empresas que operan en la industria financiera han sido capaces de mantener niveles más consistentes de productividad y compromiso laboral, por lo tanto, disminuyendo las tasas de ausentismo y estrés.

Pero el escenario actual de la Cooperativa Andina Ltda. revela problemas sustanciales con respecto a la salud y felicidad de su personal, así como su nivel de satisfacción con el trabajo. Según la información recopilada, se prevé que cerca del cincuenta por ciento de los trabajadores no experimenta niveles ideales de satisfacción, lo que influye directamente en su rendimiento, así como en su motivación (Barreno, 2021). Esto es motivo de preocupación, ya que una escasa satisfacción laboral puede derivar en diversos problemas de salud física y mental, entre ellos el síndrome de burnout, que puede repercutir no sólo en la persona sino también en el entorno en el que trabaja (Villacís, 2022).

Además, como señala Juárez (2022), las circunstancias desfavorables en el lugar de trabajo se asocian a menudo con niveles elevados de estrés y niveles reducidos de productividad. Esto es particularmente cierto cuando los trabajadores tienen la impresión de que no se les reconoce o no se les dan posibilidades de progreso. Por ejemplo, en una investigación realizada por Martín y Núñez (2010), se determinó que los empleados que no son capaces de encontrar un equilibrio entre sus expectativas y el entorno en el que trabajan son más propensos a mostrar síntomas como la ansiedad y el agotamiento. Además de repercutir en la retención del talento, esta condición, denominada “agotamiento emocional”, también provoca un aumento del absentismo y de la conflictividad laboral.

García (2022) afirma que las instituciones financieras, incluidas las cooperativas de crédito, están sujetas a un mayor nivel de riesgos psicológicos como consecuencia de la naturaleza exigente de sus operaciones. Las condiciones de trabajo perjudiciales para los trabajadores se crean cuando a la presión que se ejerce sobre ellos para alcanzar objetivos financieros se añade la falta de recompensas emocionales. Según Rodríguez (2020), es de suma importancia desarrollar métodos integrales basados en la retribución emocional.

Esto se debe a que la retribución emocional tiene el potencial de funcionar como un amortiguador contra los impactos perjudiciales del estrés laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), un ambiente de trabajo adecuadamente gestionado no sólo favorece la mejora del rendimiento, sino que también reduce la probabilidad de que los empleados contraigan enfermedades relacionadas con su lugar de trabajo. La Cooperativa Andina Ltda. tiene el potencial de generar cambios importantes en la forma en que sus trabajadores ven a la empresa y en el nivel de compromiso que tienen con la organización si optimiza estas variables.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido que el estrés en el trabajo y otros factores de riesgo psicosocial son componentes esenciales de la salud laboral, especialmente en contextos laborales de alta presión como el sector financiero (OMS, 2022). En caso de que estos elementos no se manejen adecuadamente, tienen el potencial de provocar repercusiones importantes tanto para los trabajadores como para la empresa (Juárez, 2022). Estos factores incluyen largas jornadas laborales, falta de reconocimiento y condiciones de trabajo desagradables. Esto pone de manifiesto la necesidad de contar con estrategias integrales que sean capaces de hacer frente con éxito a estas amenazas.

Dicho de otro modo, la introducción de leyes de salario emocional ofrece un potencial significativo a la Cooperativa Andina Ltda. La cooperativa no sólo tiene la capacidad de mejorar la visión que los trabajadores tienen de su trabajo al proporcionarles ventajas como flexibilidad laboral, reconocimiento público y posibilidades de crecimiento profesional, sino que también puede disminuir la influencia negativa que los elementos psicológicos tienen sobre los empleados (González, 2024). Además, la incorporación de programas de bienestar emocional tiene el potencial de ayudar al desarrollo de un ambiente de trabajo constructivo, creando una atmósfera en la que los empleados se sientan apreciados y entregados a los objetivos de la empresa.

Según Tanriverdi (2018), a la hora de entender cómo la retribución emocional puede influir en la satisfacción laboral, un marco conceptual adecuado lo proporciona la teoría de los dos factores de Herzberg y la jerarquía de necesidades de Maslow. Según estas teorías, para obtener altos niveles de satisfacción es necesario tener en cuenta tanto las consideraciones higiénicas, que incluyen las condiciones físicas del entorno de trabajo, como los componentes motivadores, que incluyen el reconocimiento y las mayores oportunidades de desarrollo

profesional. Considerando las circunstancias que rodean a la Cooperativa Andina Ltda., es de suma necesidad diseñar intervenciones que incluyan estos componentes, lo que en definitiva permitirá una gestión más eficiente del potencial humano.

Según los autores García y Ordellin de 2021, la legislación ecuatoriana sobre seguridad y salud en el trabajo ha avanzado en el reconocimiento de los elementos de riesgo psicológico como parte crucial de los sistemas de gestión de riesgos laborales. Sin embargo, su utilidad sigue siendo limitada, sobre todo para las pequeñas y medianas empresas. La Cooperativa Andina Ltda. puede establecerse como líder en el uso de estrategias creativas que aborden proactivamente estos retos.

El propósito de esta investigación es identificar los factores específicos que influye en la satisfacción laboral en la Cooperativa Andina Ltda., prestando atención al papel que desempeña la compensación emocional en el proceso de consecución de este objetivo. El objetivo de esta investigación es indagar las formas en que la visión de los incentivos no monetarios que tienen los trabajadores incide en sus niveles de motivación, desempeño y bienestar general. Para lograr este objetivo, se llevará a cabo un análisis de datos cuantitativos. Utilizando este enfoque, será posible producir percepciones que puedan copiarse en otras cooperativas activas en este campo.

La Cooperativa Andina Ltda. debe idear estrategias eficaces para mejorar la satisfacción laboral y mitigar los factores de riesgo psicológico, y la investigación hace hincapié en la necesidad de tales soluciones. Esta investigación pretende examinar el impacto de la compensación emocional para mejorar el bienestar de los empleados y apoyar el desarrollo del sector cooperativo en Ecuador, promoviendo así entornos de trabajo saludables y sostenibles.

3.1. Justificación

El objetivo de este estudio es recopilar datos empíricos para identificar áreas de desarrollo dentro de la cooperativa y sugerir acciones específicas para maximizar las condiciones de trabajo y aumentar la dedicación de los empleados, es importante asegurar el bienestar de los empleados y la estabilidad organizacional a largo plazo (Juárez, 2022).

Ejemplos de instrumentos de recogida de datos utilizados frecuentemente en investigaciones equivalentes a la que se pretende utilizar para el diagnóstico exhaustivo que se va a realizar son los cuestionarios y las entrevistas semiestructuradas. Barreno (2021) afirma que “el uso de métodos mixtos permite una comprensión más profunda y sólida de los factores

psicosociales en el trabajo” (p. 55). Los datos de la investigación apoyan esta conclusión. Mediante este enfoque metodológico, se generarán los datos necesarios que podrán utilizarse para la toma de decisiones en las empresas.

La pertinencia de la investigación radica en que abarca a fondo un aspecto importante del lugar de trabajo. Este aspecto es el efecto de la compensación emocional en la satisfacción laboral y, por tanto, en el rendimiento empresarial. Rodríguez 2020 afirma que «las empresas que ignoran los beneficios no monetarios corren el riesgo de experimentar altos índices de rotación y desmotivación» (p. 42). Estudios anteriores respaldan esta afirmación. En el caso de la Cooperativa Andina Ltda., este estudio tiene como objetivo aclarar cómo la implementación de programas de incentivos emocionales podría reducir los factores de riesgo psicológico y mejorar el rendimiento de los empleados.

Entre los factores considerados se encuentran la calidad de los contactos humanos, el entorno físico, el nivel de mano de obra necesaria y las posibilidades de desarrollo profesional (Vicutís, 2022). Estos elementos en su conjunto afectan directamente al estado mental de los trabajadores, así como a su visión del lugar de trabajo. Investigaciones previas sobre cooperativas financieras han demostrado que la mejora de estos aspectos afecta favorablemente a la calidad de los servicios prestados a los consumidores (Muñoz & Robles, 2019).

La dirección y los miembros del personal de la Cooperativa Andina Ltda. deben participar activamente en el proceso de investigación para garantizar el éxito del proyecto y la aplicación eficaz de sus conclusiones. La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que para que las iniciativas sobre la reforma del entorno laboral tengan éxito, todos los niveles jerárquicos de la empresa deben estar comprometidos. Buscar la estrecha participación de los empleados durante todo el proceso de recogida de datos puede ayudar a obtener información fiable y representativa.

La ventaja práctica más importante que puede derivarse de este estudio es la posibilidad de diseñar un plan de acción adaptado a las necesidades particulares de los trabajadores. A través del proceso de determinación de los elementos que contribuyen al descontento o a la falta de motivación, la cooperativa podrá poner en marcha acciones tanto correctivas como preventivas.

Como muestra González (2024) en una investigación sobre la influencia de la compensación emocional en las empresas financieras, se prevé que esto se traduzca en una gran disminución de los factores de riesgo psicosocial, como el estrés y el cansancio emocional. Se prevé que esto conduzca a un descenso considerable de la satisfacción de los empleados.

Los socios y consumidores de la cooperativa también se beneficiarán indirectamente de la optimización del entorno de trabajo, lo que beneficiará aún más a la cooperativa. Según García (2022), “el bienestar de los empleados se traduce en una mejor disposición hacia los clientes, lo que repercute en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios” (p. 33). Tal y como se recoge en la afirmación anterior. Se prevé que un aumento del nivel de satisfacción laboral experimentado por los trabajadores dará lugar a un entorno de trabajo más productivo y mejorará la calidad del servicio prestado a los clientes.

El propósito de este estudio es proporcionar una contribución teórica al cuerpo de información existente sobre el salario emocional y su vínculo con la satisfacción laboral mediante la presentación de datos empíricos que sean relevantes para situaciones comparables a las que se han estudiado anteriormente. Según Tanriverdi (2018), es vital comprender cómo mejorar el rendimiento organizativo para entender cómo integrar métodos motivacionales y psicológicos. Además de servir como base para hacer sugerencias de mejora en la Cooperativa Andina Ltda., los hallazgos de esta investigación también ayudarán a establecer un estándar para la gestión del talento humano en otras organizaciones del sector cooperativo.

La importancia de este estudio radica en que aporta una solución pertinente a un problema actual que afecta tanto a los trabajadores como a la empresa. El objetivo es producir una mejora importante en el ambiente de trabajo y, como consecuencia, en la productividad y sostenibilidad de la cooperativa. Esto se logrará mediante el reconocimiento y la mitigación de los factores de riesgo psicosocial a través del fortalecimiento del salario emocional. Esta investigación contribuirá al desarrollo de técnicas de gestión más eficaces dentro del sector cooperativo.

3.2. Pregunta de investigación

¿Cómo influye el salario emocional en el fortalecimiento de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.?

Para la presente investigación se ha establecido las siguientes hipótesis:

- H0: No hay relación entre la variable Salario Emocional y la variable Satisfacción Laboral.
- H1: Si existe relación entre la variable Salario Emocional y la variable Satisfacción Laboral.

3.3. Objetivos de la investigación

3.3.1. *Objetivo General*

- Analizar la relación del salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

3.3.2. *Objetivos Específicos*

- Desarrollar un marco teórico basado en la literatura existente sobre los componentes del salario emocional y su relación con la satisfacción laboral.
- Diagnosticar el estado actual del salario emocional y los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., a través de técnicas de recolección de datos.
- Proponer estrategias de compensación integral enfocadas en el salario emocional para fortalecer el bienestar y la satisfacción laboral dentro de la cooperativa.

Tabla 1*Cronograma de objetivos, actividades, resultados y recursos de la investigación.*

Objetivos Específicos	Actividades	Resultados	Recursos
Desarrollar un marco teórico basado en la literatura existente sobre los componentes del salario emocional y su relación con la satisfacción laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda y revisión de literatura académica, artículos científicos y estudios de casos sobre salario emocional y satisfacción laboral. - Clasificación de la información de acuerdo a su relevancia para la investigación. - Elaboración de un esquema teórico que soporte los fundamentos del estudio. 	Fundamentación teórica sólida sobre los componentes del salario emocional y su impacto en la satisfacción laboral.	Equipos tecnológicos, acceso a bases de datos académicas y bibliografía especializada
Diagnosticar el estado actual del salario emocional y los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., a través de técnicas de recolección de datos.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño y validación de cuestionarios dirigidos a los colaboradores. - Aplicación de los instrumentos de recolección de datos en formato digital. - Tabulación y análisis de datos utilizando software estadístico. 	Diagnóstico detallado sobre el estado actual del salario emocional y los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores.	Equipos tecnológicos, cuestionarios impresos o digitales, software de análisis de datos.
Proponer estrategias de compensación integral enfocadas en el salario emocional para fortalecer el bienestar y la satisfacción laboral dentro de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados del diagnóstico para identificar las necesidades específicas de los colaboradores. - Formulación de un plan de acción con estrategias específicas para mejorar la satisfacción laboral. 	Estrategias de compensación integral diseñadas para incrementar el bienestar de los colaboradores y optimizar su desempeño laboral.	Equipos tecnológicos, reuniones con el equipo de recursos humanos, informes de diagnóstico y resultados previos.

4. Beneficiarios del Proyecto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. se enfrenta al problema de mejorar su ambiente de trabajo mediante el uso de técnicas de salario emocional. La empresa cuenta con un equipo de más de ochenta trabajadores y varias sucursales estratégicamente ubicadas en diferentes zonas. Los individuos directamente beneficiados por este estudio son los colaboradores, ya que son ellos los que contribuyen diariamente al éxito de la cooperativa. Según Zeas (2019), “colaboradores satisfechos y motivados son uno de los factores más importantes para asegurar el crecimiento y la estabilidad de una organización” (p. 54). En consecuencia, la identificación y gestión de los elementos vinculados a la retribución emocional hará posible que mejoren su bienestar físico, mental y emocional, lo que se refleja en su rendimiento en el trabajo.

Según Tanriverdi (2018), los psicólogos han identificado los riesgos psicosociales como elementos que tienen el potencial de impactar significativamente en el rendimiento de los empleados y, como resultado, en la eficacia de una empresa. Estos riesgos incluyen el estrés y la falta de motivación. Mediante la aplicación de medidas dirigidas a potenciar la retribución emocional, la cooperativa podrá eliminar estos riesgos y proporcionar un entorno de trabajo más saludable y que redunde en un aumento de la productividad. Una de las ventajas previstas es la mejora del nivel de satisfacción de los trabajadores con su crecimiento profesional. Otro beneficio es que habrá una mayor retención del talento.

Los socios y clientes de la cooperativa son los beneficiarios indirectos, ya que serán los que se beneficien de un aumento en la calidad del servicio que se presta. Las conclusiones de Villacís (2022) indican que la presencia de entornos de trabajo favorables influye directamente en la forma en que el personal se relaciona con los usuarios, aumentando así la eficiencia y mejorando la experiencia general de servicio al cliente. Al mejorar el bienestar psicológico de los miembros de su personal, la cooperativa de crédito podrá prestar servicios más receptivos, eficientes y adaptados a las necesidades específicas de cada socio.

Además, las organizaciones financieras y comerciales con las que la cooperativa mantiene contactos comerciales obtendrán beneficios indirectos como resultado de esta colaboración. De acuerdo con Rodríguez (2020), las empresas que invierten en la salud y la felicidad de los miembros de su personal pueden cultivar conexiones comerciales más duraderas y reducir la probabilidad de experimentar interrupciones en sus operaciones.

La cooperativa en su conjunto se beneficiará de esta investigación porque promoverá una gestión más eficiente y humana de su talento. Esta investigación no sólo beneficiará a los empleados de las áreas directiva, administrativa y operativa, que desempeñan funciones estratégicas y operativas fundamentales para el crecimiento de la organización. La aplicación de técnicas de retribución emocional hará posible que todos los niveles de la empresa se beneficien de la mejora de las circunstancias laborales, lo que se traducirá en un aumento de los niveles de satisfacción, un refuerzo de la cohesión interna y una disminución de la rotación de los empleados. Los empleados se sentirán mejor valorados y dedicados a la organización, lo que se traducirá en un mayor nivel de rendimiento organizativo y una mayor disposición a contribuir a la consecución de los objetivos de la organización. También es importante señalar que la influencia de este estudio no se limitará al entorno interno de la cooperativa, sino que se extenderá a la comunidad de trabajadores y a las instituciones financieras de todo el país. Un ambiente de trabajo saludable que ponga énfasis en el desarrollo humano no sólo es necesario para asegurar que las operaciones se lleven a cabo con eficacia, sino que también es necesario para establecer conexiones sólidas con socios estratégicos, instituciones financieras y otras organizaciones que sean relevantes.

5. Fundamentación Científica Técnica

5.3. Antecedentes

En los ámbitos académico y profesional, sobre todo en los sectores financiero y cooperativo, ha aumentado el interés por el examen de la compensación emocional y su influencia en la satisfacción laboral. Se trata de un tema que interesa cada vez más. Este enfoque ha hecho posible que varias empresas diseñen estrategias que no sólo buscan la remuneración monetaria, sino que también se esfuerzan por garantizar el bienestar general de sus socios.

El estudio realizado por Cárdenas y Robles (2020) y titulado “Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral en entidades financieras del cantón Guaranda” es sin duda uno de los más impactantes que se han realizado. El propósito de esta investigación fue evaluar las formas en que las recompensas no monetarias, como el reconocimiento, la flexibilidad laboral y las posibilidades de progreso profesional, inciden en el nivel de satisfacción laboral que experimentan los empleados. Se determinó que existía una asociación positiva sustancial entre la retribución emocional y la motivación intrínseca, con un valor de correlación de 0,615.

Para llegar a esta conclusión, se enviaron cuestionarios a 94 trabajadores diferentes. Como consecuencia de los resultados, se descubrió que los trabajadores que reciben un reconocimiento constante por sus logros y que tienen la percepción de que se les valora son más propensos a declarar mayores niveles de satisfacción, lo que a su vez conduce a una mejora del rendimiento en el trabajo. A la vista de los resultados de esta investigación, parece que la aplicación de programas de compensación emocional puede ser un método eficaz para mejorar el ambiente de trabajo y reducir la tasa de rotación de los empleados.

Siguiendo una línea de pensamiento similar, Villacís y Narváez (2021) realizaron una investigación con el título “Análisis del bienestar organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, La Maná”. El propósito de esta investigación fue recoger información de los colaboradores acerca de sus perspectivas sobre las condiciones de trabajo y los incentivos no monetarios. Ante la ausencia de políticas organizadas de reconocimiento y bienestar emocional, se descubrió que el cuarenta y cinco por ciento de los encuestados indicaron niveles moderados de agrado por esta situación.

A pesar de que la cooperativa ofrecía suficientes recompensas económicas, los autores llegaron a la conclusión de que la falta de planes de compensación emocional obstaculiza la capacidad de los trabajadores para desarrollar todo su potencial en términos de rendimiento. Los antecedentes aquí expuestos son pertinentes para la Cooperativa Andina Ltda. porque ponen de relieve la necesidad de adoptar una estrategia integral que combine las ventajas monetarias con la compensación emocional.

Barreno (2021), por su parte, realizó un estudio con la intención de examinar el tema de las “Estrategias de compensación emocional y su efecto en el desempeño de los empleados de las cooperativas rurales de la provincia de Bolívar”. El objetivo principal de esta investigación fue evaluar la forma en que factores como recibir apoyo emocional, recibir una buena retroalimentación y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal influyen en el grado de dedicación y productividad que muestran los empleados. En el caso de las cooperativas que fueron capaces de manejar adecuadamente estos factores, se encontró que hubo un aumento del treinta por ciento en la retención del talento humano y una gran disminución en los niveles de estrés que los trabajadores experimentaron mientras estaban en el trabajo. Debido a que revela que las ventajas emocionales no sólo influyen en el bienestar de las personas, sino también en el éxito de las organizaciones, este antecedente es particularmente esencial para la investigación que ahora se lleva a cabo.

La investigación realizada por Pérez (2023) y titulada “Diagnóstico de los factores psicosociales y su influencia en la satisfacción laboral en cooperativas del sur del Ecuador” es un estudio adicional que se relaciona con esta temática. La teoría de los dos factores desarrollada por Herzberg y la jerarquía de necesidades de Maslow sirvieron de base para este proyecto de investigación. El propósito de este estudio era analizar las formas en que las percepciones emocionales de los trabajadores y las condiciones ambientales de sus lugares de trabajo repercuten en sus niveles de motivación y productividad. Según las conclusiones, los principales elementos que contribuyen al descontento de los trabajadores con su puesto de trabajo son la falta de reconocimiento, la escasa retroalimentación y el número limitado de oportunidades de promoción profesional. “La implantación de programas de compensación emocional es esencial para crear un entorno laboral en el que los empleados puedan sentirse valorados y motivados”, afirma Pérez (p. 45).

Esta es la conclusión que puede extraerse de la afirmación del autor. En consecuencia, el desarrollo de un programa de este tipo es bastante importante. Teniendo en cuenta el contexto mencionado, es esencial que la Cooperativa Andina Ltda. realice un análisis exhaustivo para diseñar tácticas únicas que se adapten a las necesidades de sus empleados.

El estudio que realizaron Rodríguez y Molina (2020) se tituló “Programas de bienestar emocional y su impacto en la productividad organizacional en instituciones financieras de la costa ecuatoriana”. El objetivo principal de esta investigación fue indagar sobre el impacto que tienen los programas de bienestar emocional en la productividad de los empleados. Según los resultados, el 72% de los trabajadores que participaron en programas diseñados para promover la salud emocional vieron incrementado sustancialmente su rendimiento en el trabajo. Tras sus hallazgos, los autores llegaron a la conclusión de que estos programas son esenciales para mejorar el compromiso organizativo y disminuir el absentismo. El contexto histórico es esencial para la investigación actual porque revela que invertir en el bienestar emocional de los trabajadores no sólo ayuda a los propios empleados, sino también a la eficacia general de la empresa.

En su estudio titulado “La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas de ahorro y crédito”, Granados y Paz (2022) investigaron las formas en que la compensación emocional podría impulsar la motivación intrínseca cuando se combina adecuadamente con otras recompensas económicas. El hallazgo de que los empleados otorgan un alto valor al reconocimiento público, a la retroalimentación continua y a las oportunidades de formación se descubrió mediante el uso de una metodología correlacional y la administración de cuestionarios a un total de 150 trabajadores. Con el fin de garantizar la viabilidad a largo plazo de las cooperativas, los autores sostienen que es muy importante desarrollar tácticas individualizadas que atiendan a las necesidades emocionales particulares de los trabajadores.

Es fundamental traer a colación la investigación realizada por Cueva y Gómez (2022), titulada “Evaluación del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en cooperativas del norte de Ecuador”. Según los hallazgos de esta investigación, un ambiente de trabajo agradable, definido por la confianza, el respeto y el apoyo mutuo, es un factor clave que contribuye al nivel de agrado y compromiso que los empleados sienten hacia su trabajo.

Los autores afirman que “las cooperativas que invierten en crear un entorno de trabajo saludable no sólo consiguen retener el talento humano, sino que también mejoran la percepción de los clientes sobre la calidad de los servicios” (p. 98). Esto según las conclusiones de los autores.

Por su parte, la investigación realizada por López y Aguirre (2021) y titulada “Impacto del reconocimiento y desarrollo profesional en la satisfacción de los empleados de instituciones financieras” llegó a la conclusión de que, entre las recompensas no monetarias, el reconocimiento laboral es el componente más apreciado. Se utilizó un enfoque de investigación cualitativa para llevar a cabo una investigación en profundidad de las perspectivas de los empleados de cinco cooperativas de crédito diferentes. Según los resultados, el ochenta por ciento de las personas que participaron en la encuesta afirmaron que recibir una buena retroalimentación y el reconocimiento público eran componentes cruciales para sentirse inspirados y dedicados a su profesión. A partir de esta conclusión, queda claro que la Cooperativa Andina Ltda. Debe priorizar la implementación de sistemas de reconocimiento estructurados para mejorar la satisfacción de los empleados con su trabajo.

En una línea similar, Villamar y Torres (2022) realizaron un estudio con el título “Factores psicosociales y su relación con la productividad en las cooperativas de ahorro y crédito”. Los resultados de este estudio demostraron que los empleados que reciben altos niveles de apoyo emocional tienen un rendimiento superior a la media tanto en términos de productividad como de eficiencia. Según las conclusiones de esta investigación, la retribución emocional sirve de mediador entre las exigencias del trabajo y el rendimiento, mitigando así los efectos adversos de elementos como el estrés y el aumento de la carga de trabajo. Los autores sugieren que añadir beneficios emocionales a un plan puede ser una forma eficaz de reducir el impacto de los elementos psicosociales negativos.

La investigación realizada por Muñoz y Ramírez (2020) en cooperativas de México, con el título “Retribución emocional y calidad de vida laboral en el sector financiero”, destaca la importancia de mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Este estudio se realizó en un entorno internacional. Se descubrió que los trabajadores que tenían acceso a horarios flexibles y políticas que fomentaban el equilibrio entre el trabajo y la vida personal declaraban niveles más bajos de estrés y mejores niveles de satisfacción general que experimentaban.

Los antecedentes aquí presentados son pertinentes para la Cooperativa Andina Ltda. porque destacan la necesidad de desarrollar normas que sean flexibles y permitan a los trabajadores mantener un equilibrio entre sus compromisos personales y profesionales.

En su investigación titulada “Los programas de bienestar emocional y su impacto en el desarrollo organizacional de las cooperativas”, Gómez y Cárdenas (2023) llegaron a la conclusión de que los empleados que participan en programas de bienestar emocional tienen un mayor nivel de dedicación a los objetivos de la institución. El estudio incluyó una metodología cuantitativa y cualitativa, realizándose encuestas y entrevistas a un total de doscientos trabajadores. Tras la implantación de estos programas, se constató que el 78% de los encuestados declararon tener un ambiente de trabajo más favorable. Esto, a su vez, se tradujo en una mejora del nivel de cohesión interna y cooperación entre los distintos equipos de trabajo.

En una línea similar, García y Fernández (2021) realizaron una investigación con el título “Estrategias de bienestar emocional para la gestión del talento humano en el sector cooperativo”. Las conclusiones de este estudio demostraron que las técnicas de salario emocional minimizan considerablemente la cantidad de rotación de personal que se produce. Los autores afirman que “un entorno laboral que consigue fomentar relaciones más duraderas y sólidas entre los empleados y la institución” (p. 89) se debe a que es capaz de proporcionar a los empleados ventajas emocionales. Teniendo en cuenta este telón de fondo, es evidente que la Cooperativa Andina Ltda debe priorizar la implementación de una aplicación de salario emocional bien estructurada.

Varias organizaciones han podido encontrar mejoras estratégicas en la gestión de los recursos humanos gracias a la investigación del salario emocional como componente crucial de la satisfacción laboral. Este enfoque es especialmente pertinente en el sector cooperativo, que se caracteriza por la importancia de la conexión cotidiana con los socios y los clientes. No sólo influye en el rendimiento de los empleados, sino también en la forma en que el público en general percibe la calidad del nivel de servicio prestado.

El examen de estos antecedentes demuestra que la retribución emocional no es sólo un complemento del salario económico, sino también un componente esencial para el establecimiento de un entorno laboral que sea saludable y productivo.

La presente investigación tendrá en cuenta estos resultados para diseñar una estrategia que se adapte a las necesidades particulares de la Cooperativa Andina Ltda. El propósito de este estudio no es sólo mejorar el nivel de satisfacción laboral experimentado por los empleados, sino también contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

5.4. Fundamentación Teórica

5.4.1. Definición de Salario Emocional

El potencial de la noción de compensación emocional para complementar la remuneración económica y satisfacer las necesidades intrínsecas de los trabajadores ha contribuido a su creciente importancia en el ámbito de la gestión organizativa. Según González (2024), esta expresión se refiere al conjunto de incentivos no monetarios que una empresa proporciona a sus trabajadores con la intención de mejorar el bienestar emocional de los empleados y el nivel de satisfacción laboral que experimentan. Por otro lado, la compensación emocional hace más hincapié en cualidades intangibles como el reconocimiento, el sentimiento de pertenencia, el equilibrio entre la vida laboral y personal y las posibilidades de crecimiento personal y profesional. Esto contrasta con el salario económico, diseñado para satisfacer las necesidades fundamentales de los trabajadores.

Según Barreno (2021), el salario emocional es un tipo de compensación que se considera de valor adicional en la relación laboral. Esto se debe a que crea una conexión emocional entre el trabajador y la empresa. Según la teoría de la autodeterminación, es vital para mantener el compromiso y la productividad de los trabajadores, y esta relación es esencial para construir la motivación intrínseca, que es esencial para mejorar la motivación intrínseca. Visto así, el salario emocional no sólo mejora el rendimiento de los individuos, sino que también contribuye a la viabilidad a largo plazo de la organización al reducir la tasa de rotación de empleados y los gastos relacionados con la contratación y formación de nuevos trabajadores.

Un ambiente de trabajo feliz y saludable, el reconocimiento y la retroalimentación constantes, la flexibilidad laboral, las oportunidades de formación y crecimiento, el apoyo emocional de los líderes y un entorno laboral positivo y de apoyo son algunos de los componentes más prevalentes del salario emocional. Según Muñoz y Ramírez (2020), se ha observado que los trabajadores que experimentan un sentimiento de aprecio por su trabajo y reciben comentarios constructivos tienden a generar un mayor sentido de pertenencia y una mayor lealtad a la empresa (p. 45).

Los elogios verbales, los programas de premios formales y las celebraciones de los éxitos son ejemplos de las muchas y variadas formas en que puede presentarse este reconocimiento.

La retribución emocional también se manifiesta a través del desarrollo de las competencias profesionales y personales. Las oportunidades de formación y educación continua no sólo pueden contribuir al desarrollo del personal, sino que también aumentan sus competencias, lo que es beneficioso tanto para el individuo como para la empresa. Pérez (2023) afirma que “la inversión en formación de los empleados es una de las formas más eficaces de retribución emocional, ya que aumenta el sentimiento de pertenencia y la percepción de estabilidad laboral” (p. 67). Esto la convierte en una de las formas más eficaces de retribución emocional. Otro componente crucial del salario emocional es la prestación de apoyo emocional, en particular por parte de quienes ocupan puestos de autoridad y supervisión. Según Valenzuela y Castro (2023), los líderes que ejercen un liderazgo emocional son capaces de crear entornos de trabajo agradables. Estos entornos permiten que los trabajadores se sientan apreciados y respetados, lo que a su vez ayuda a desarrollar la cohesión del equipo y reduce el riesgo de estrés y agotamiento.

La dimensión estratégica, la dimensión motivadora, la dimensión humana y la dimensión generadora de valor son los cuatro aspectos esenciales de la retribución emocional que se analizarán en este artículo. Cada uno de estos aspectos ofrece un punto de vista único sobre las formas en que las recompensas no monetarias pueden repercutir en el bienestar de los trabajadores y en su fidelidad a la empresa. En los párrafos siguientes, cada uno de estos aspectos se tratará con mayor profundidad, haciendo hincapié en su importancia y en el papel que desempeñan en el establecimiento de un entorno de trabajo constructivo y fructífero.

- **Dimensión Estratégica**

El aspecto estratégico de la retribución emocional se refiere a la incorporación de ventajas no monetarias a la planificación organizacional. Se trata de garantizar que estas ventajas se ofrezcan de forma organizada y estén en consonancia con los objetivos de la institución. Este enfoque permite manejar el bienestar de los trabajadores no como una actividad separada, sino como un componente esencial de la cultura de la empresa.

“Las organizaciones que incorporan el salario emocional a su estrategia empresarial consiguen reforzar la identidad corporativa y mejorar la lealtad de los empleados”, afirman Valenzuela y Castro (2023) (p. 42). Esto según los hallazgos de los autores mencionados.

Hay una serie de esfuerzos que entran en esta categoría. Algunas de estas iniciativas incluyen el establecimiento de un liderazgo basado en la empatía y el desarrollo humano, la adopción de políticas de crecimiento profesional y el desarrollo de programas organizados de reconocimiento. Según García y Ordellín (2021), “un enfoque estratégico de la retribución emocional incide directamente en la retención del talento, la productividad y la percepción de la estabilidad laboral” (p. 76). Así se afirma en el artículo. Además, es necesario realizar evaluaciones periódicas de estos programas para garantizar su éxito y su optimización continua. La cooperativa no sólo aumenta la felicidad laboral mediante la aplicación de un enfoque estratégico de la gestión del salario emocional, sino que también aumenta su competitividad y le proporciona más estabilidad dentro del sector.

▪ **Dimensión Motivacional**

Cuando se trata del aspecto motivador de la retribución emocional, se hace hincapié en los aspectos que son responsables del compromiso de los empleados, la productividad y la satisfacción general en el trabajo. El propósito de esta dimensión es crear una atmósfera en la que los trabajadores se sientan apreciados y se sientan impulsados a rendir al máximo de sus capacidades. Esto se logra mediante la aplicación de técnicas que hacen hincapié en el reconocimiento, la autonomía y el crecimiento personal. Según Muñoz y Ramírez (2020), “la motivación intrínseca de los trabajadores se refuerza cuando perciben que sus esfuerzos son reconocidos y que tienen oportunidades de crecimiento dentro de la organización” (p. 51).

Se incluyen en esta dimensión actos como la creación de programas de incentivos no monetarios, el reconocimiento de los éxitos individuales y grupales, y la promoción de un ambiente de trabajo agradable donde la comunicación y la confianza sean pilares importantes. Todos ellos son ejemplos de actos que entran dentro de esta categoría. “Los empleados que trabajan en un entorno donde la motivación es una prioridad presentan mayores niveles de compromiso y reducen significativamente su intención de abandonar su puesto actual”, como afirma Torres (2021) (p. 63).

Además, una gestión eficaz de la motivación laboral conduce al desarrollo del clima organizacional y la productividad, por lo que se establece una cultura de trabajo más dinámica y participativa, con un énfasis primordial en el bienestar de los trabajadores.

- **Dimensión Humana**

El apoyo emocional, la calidad de las interacciones interpersonales y el sentimiento de pertenencia a la empresa son algunos de los factores a los que da prioridad el componente humano de la retribución emocional. Esta parte del salario se centra en el bienestar general del empleado. Los trabajadores no sólo buscan una recompensa económica, sino también un ambiente que fomente su crecimiento psicológico y emocional. Este aspecto reconoce que los trabajadores buscan ambas oportunidades. Según Rodríguez y Molina (2020), “las organizaciones que fomentan la conexión humana y el apoyo entre sus colaboradores consiguen aumentar la satisfacción laboral y reducir el estrés organizacional” (p. 47). Esto se afirma en el contexto del lugar de trabajo.

Entre las actividades que entran dentro de esta categoría se encuentran el fomento de un liderazgo empático, el establecimiento de áreas que favorezcan el bienestar emocional y la potenciación de una cultura corporativa basada en el respeto y la cooperación. Además, se hace especial hincapié en la comunicación eficaz y el desarrollo de relaciones de trabajo positivas, que contribuyen al desarrollo de la confianza y la coherencia dentro del equipo de trabajo. De acuerdo con los hallazgos de Valenzuela y Castro (2023), “cuando los empleados perciben un ambiente de trabajo en el que son escuchados, respetados y apoyados, su compromiso con la empresa y su desempeño laboral mejoran significativamente” (p.58). Desde este punto de vista, una gestión eficiente del componente humano del salario emocional no sólo ayuda a los trabajadores en su bienestar diario, sino que también conduce a una mejora de la cohesión organizativa, lo que a su vez refuerza el sentimiento de comunidad que existe dentro de la cooperativa.

- **Dimensión Generación de valor**

Existe una conexión entre el aspecto generador de valor de la retribución emocional y la perspectiva que tienen los trabajadores de su efecto dentro de la empresa, así como el reconocimiento que obtienen por su contribución a la consecución de los objetivos empresariales.

Este factor es esencial para desarrollar el compromiso y la identidad corporativa, ya que se traduce en una mejora considerable tanto de la motivación como del rendimiento de los trabajadores cuando creen que su trabajo contribuye a la creación de valor genuino. González y Ramírez (2022) afirman que los empleados que tienen la percepción de que sus esfuerzos son reconocidos y de que su trabajo es vital para la empresa están más satisfechos con su empleo y tienen un menor deseo de abandonar la organización (p. 39).

La participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones, el reconocimiento de su efecto en el éxito de la empresa y la promoción de un liderazgo que fomente el desarrollo de sus habilidades y capacidades se consideran tácticas que entran dentro de esta categoría. Además de esto, es de suma importancia establecer una cultura dentro de la empresa que permita a los trabajadores percibir su crecimiento y tener la percepción de que sus esfuerzos se convierten en sus propios logros personales y comunitarios. “Una empresa que proporciona oportunidades para que sus empleados generen valor dentro de la organización refuerza la fidelización del talento y crea un ambiente de trabajo más dinámico y comprometido”, tal y como afirman García y Ordelin (2021) en referencia a la página 74 respectivamente. Desde este punto de vista, una gestión eficiente de la dimensión de generación de valor no sólo ayuda a los trabajadores, sino que influye directamente en la capacidad de la cooperativa para seguir existiendo y expandirse en el futuro.

5.4.2. Factores Psicosociales y su Relación con el Salario Emocional

Por su efecto directo sobre el bienestar emocional, la salud mental y el rendimiento de los trabajadores, los elementos psicosociales se consideran determinantes en el ámbito laboral. Aspectos como la carga de trabajo, la autonomía, el apoyo social, el reconocimiento y la claridad del puesto de trabajo se incluyen en estas características, que se caracterizan por ser circunstancias del entorno laboral que repercuten en la relación entre los trabajadores y la organización (García & Ordelin, 2021). Cuando estos elementos no se controlan adecuadamente, tienen el potencial de causar estrés en el trabajo, descontento y dificultades con la salud tanto física como mental. Por el contrario, una correcta gestión de los mismos, en conjunción con tácticas de salario emocional, puede contribuir significativamente al desarrollo de entornos de trabajo saludables y productivos.

Para gestionar adecuadamente los aspectos psicosociales, el salario emocional sirve como herramienta complementaria que ayuda a minimizar la influencia negativa de estos aspectos a la vez que optimiza el impacto positivo que tienen. Según Villacís (2022), el salario emocional ofrece una serie de mecanismos de apoyo, como el reconocimiento del esfuerzo, la flexibilidad laboral y el fomento del crecimiento profesional. Estos mecanismos sirven para paliar las consecuencias negativas de aspectos como la sobrecarga de trabajo y la falta de autonomía.

- **Carga de Trabajo y Salario Emocional**

La cantidad de demandas que un trabajador debe satisfacer en el transcurso de una jornada laboral se denomina carga de trabajo del trabajador, que es uno de los aspectos psicológicos más importantes en la vida laboral. Según Pérez (2023), cuando estas demandas se encuentran en un nivel excesivo, tienen el potencial de causar cansancio, agotamiento emocional y disminución del rendimiento. A través de la provisión de mecanismos de reconocimiento, así como de pausas de trabajo adecuadas y apoyo emocional, la retribución emocional ayuda en la gestión de las preocupaciones relacionadas con la carga de trabajo. Por ejemplo, los trabajadores pueden aliviar el estrés y recuperar la energía que necesitan para hacer frente a las exigencias de su trabajo a través de los programas de salud emocional y las actividades de ocio de la organización.

- **Autonomía y Salario Emocional**

Según Rodríguez (2020), la falta de autonomía, que puede definirse como la incapacidad de un individuo para tomar decisiones sobre cómo y cuándo hacer su trabajo, puede conducir a sentimientos de frustración, infelicidad y falta de compromiso con la empresa respectiva. La concesión de ventajas como un horario de trabajo flexible, la oportunidad de trabajar de forma independiente y el reconocimiento de la iniciativa individual son ejemplos de formas en las que la compensación emocional desempeña un papel importante. La percepción que tienen los empleados de su influencia en el trabajo se ve reforzada por estos componentes, que también contribuyen a aumentar su motivación intrínseca.

- **Apoyo Social y Salario Emocional**

La presencia de apoyo social en el trabajo, tanto si procede de los compañeros como de los superiores, es un componente esencial para el desarrollo de un ambiente constructivo en el lugar de trabajo. De acuerdo con las conclusiones de Barreno (2021), “los trabajadores que sienten apoyo emocional por parte de sus compañeros y líderes demuestran mayores niveles de compromiso y una menor incidencia del estrés” (p. 67). Es a través de la creación de espacios de cooperación, del reconocimiento público y de la promoción del liderazgo emocional como la retribución emocional contribuye a potenciar este apoyo. Cuando los líderes cultivan una atmósfera de respeto y apoyo mutuos, mejoran las relaciones que existen dentro del equipo, lo que a su vez mejora el rendimiento general y la cohesión del equipo.

- **Reconocimiento y Claridad de Roles**

Es crucial minimizar el estrés laboral y la desmotivación asegurándose de que se reconocen los esfuerzos de cada uno y de que su función está claramente definida. Es posible que los empleados sufran sentimientos de incertidumbre e irritación cuando no reciben suficiente retroalimentación o cuando no tienen una comprensión clara de sus funciones. Este problema se aborda mediante la compensación emocional a través de la adopción de programas de reconocimiento oficiales e informales, así como mediante la instalación de evaluaciones periódicas que proporcionen a los trabajadores la oportunidad de conocer sus logros e identificar las áreas en las que pueden mejorar (Gómez & Cárdenas, 2023).

- **Factores Psicosociales y la Prevención del Estrés Laboral**

El estrés en el trabajo es una de las consecuencias más importantes que pueden derivarse de una gestión ineficaz de los problemas psicosociales. Según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es uno de los principales factores que contribuyen al absentismo y a la disminución de la productividad a escala mundial. A través de la provisión de beneficios como actividades de bienestar, flexibilidad y apoyo emocional, el salario emocional ayuda a evitar y minimizar el estrés, fomentando así el equilibrio entre la vida personal y profesional (Valenzuela & Castro, 2023).

- **El Rol del Liderazgo en la Gestión de los Factores Psicosociales**

Cuando se trata de la gestión de elementos psicosociales y del vínculo entre esos aspectos y el salario emocional, los líderes desempeñan un papel crucial. Según Valenzuela y Castro (2023), “los líderes que adoptan un enfoque de liderazgo emocional y se centran en el bienestar de sus colaboradores pueden reducir significativamente los efectos negativos de los factores psicosociales” (p. 81). Este concepto se presentó en el contexto del estudio realizado. Para demostrar este liderazgo, es necesario ofrecer apoyo continuo, reconocer los logros y crear un ambiente caracterizado por la confianza y el respeto.

Tanto el bienestar de los empleados como su nivel de satisfacción con el trabajo vienen determinados por variables psicosociales. Proporcionar métodos que reduzcan la influencia negativa de estos elementos y fomenten un entorno de trabajo feliz es el salario emocional, que se ofrece como una forma estratégica de gestionar estas cuestiones. Mediante la combinación de estos dos componentes, las organizaciones pueden reducir sus niveles de estrés, aumentar sus niveles de motivación y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

5.4.3. Satisfacción Laboral

La idea de la satisfacción en el trabajo es uno de los temas más investigados en los campos de la psicología organizativa y la gestión de recursos humanos. Esto se debe al impacto directo que tiene sobre el rendimiento individual, la motivación y el ambiente general del lugar de trabajo. De acuerdo con la investigación realizada por Martín y Núñez (2010), la satisfacción laboral puede describirse como el estado emocional positivo que surge de la evaluación subjetiva que hace el empleado de su entorno laboral, sus circunstancias de trabajo y su contribución a la empresa. Esta condición depende no sólo de consideraciones económicas, sino también de componentes psicológicos y emocionales, como las posibilidades de liderazgo y crecimiento, así como el reconocimiento y las experiencias de liderazgo.

La teoría de los dos factores desarrollada por Herzberg está ampliamente considerada como uno de los métodos más eficaces para comprender la felicidad laboral. Esta teoría divide los aspectos del trabajo en dos categorías distintas: consideraciones higiénicas y componentes motivacionales. Los factores higiénicos, como el salario y las condiciones físicas, no generan satisfacción; sin embargo, su ausencia puede causar insatisfacción (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959).

Los factores motivadores, como el reconocimiento, los logros y el desarrollo personal, están directamente relacionados con la satisfacción laboral. En cambio, los factores higiénicos no están directamente relacionados con la satisfacción laboral. En este planteamiento, se sugiere que, para alcanzar altos niveles de satisfacción laboral, no basta con proporcionar una remuneración digna, sino que también es necesario establecer políticas que fomenten el crecimiento profesional y emocional del empleado.

Por otro lado, Maslow (1943) sostiene que la felicidad laboral está relacionada con la capacidad de la organización para satisfacer los deseos jerárquicos del individuo, empezando por los requisitos más fundamentales (como la seguridad en el empleo) y avanzando hasta las necesidades más complicadas (como la autorrealización). En este sentido, los individuos que ven posibilidades de crecer y desarrollar sus capacidades en el trabajo sienten más placer, lo que a su vez aumenta su compromiso organizativo y minimiza el deseo o no de abandonar su puesto actual.

La satisfacción con el empleo también se ve influida significativamente por la valoración que se hace del entorno en el que se trabaja. Según Pérez (2023), el bienestar emocional de los trabajadores viene determinado por una serie de elementos, entre ellos el ambiente de la empresa, la conexión con los compañeros y el apoyo de los superiores. Desde este punto de vista, un lugar de trabajo que permita la comunicación abierta, la cooperación y el respeto mutuo entre los empleados es uno de los factores que conducen a una mayor satisfacción laboral y, en consecuencia, a un mejor rendimiento de la organización. Otro factor importante a considerar es la importancia del reconocimiento en términos de felicidad laboral. Barreno (2021) afirma que “el reconocimiento constante y la retroalimentación positiva son pilares fundamentales para fomentar la satisfacción laboral, ya que refuerzan el sentido de pertenencia y la motivación intrínseca” (p. 58). Esta afirmación se basa en el hecho de que estos dos factores son mutuamente beneficiosos. Además de estar vinculado tanto al rendimiento individual como al del grupo, este reconocimiento puede ser oficial o informal, según las circunstancias.

La flexibilidad de la mano de obra es otro elemento que ha cobrado mayor protagonismo en los últimos años como consecuencia de los cambios en la dinámica laboral. Según Rodríguez (2020), “la posibilidad de ajustar los horarios y modalidades de trabajo en función de las necesidades individuales es una herramienta eficaz para aumentar la satisfacción laboral, especialmente en sectores en los que la conciliación es un reto constante” (p. 47).

Esta es una afirmación que Rodríguez hace en referencia a la forma en que se puede aumentar la satisfacción laboral. En este contexto, las empresas que ofrecen a sus trabajadores alternativas como el horario flexible y el teletrabajo tienden a tener empleados más implicados en su trabajo y contentos con su empleo.

Se tratarán seis aspectos principales de la satisfacción laboral, cada uno de los cuales tendrá un énfasis específico que permitirá evaluar varios aspectos importantes del entorno laboral. El objetivo de esta parte es proporcionar un examen de los elementos que influyen en la satisfacción laboral, y cada uno de estos aspectos se tratará en mayor profundidad en las secciones siguientes.

- **Dimensión de Desarrollo Profesional**

Las oportunidades que las empresas ofrecen a sus trabajadores para que mejoren sus conocimientos, habilidades y competencias a lo largo de su carrera son el principal énfasis del aspecto de desarrollo profesional de la empresa. Un entorno laboral que fomente la formación continua y el desarrollo profesional no sólo puede contribuir al agrado de los empleados, sino que también influye favorablemente en la eficiencia de la empresa. González y Ramírez (2022) afirman que cuando los empleados ven auténticas perspectivas de progreso, su grado de compromiso y devoción por la organización mejora considerablemente (p. 62).

Es posible apoyar este crecimiento mediante la aplicación de programas de formación, becas de formación, tutoría, planes de sucesión y posibilidades de promoción interna dentro de la organización. Además, los trabajadores pueden desarrollar un sentimiento de propósito y estabilidad en su vida laboral cuando se les proporciona acceso a espacios de aprendizaje y la oportunidad de asumir nuevas tareas dentro de la organización. López y Fernández (2023) afirman que “las empresas que priorizan el desarrollo profesional de sus empleados no sólo mejoran el clima organizacional, sino que también reducen la rotación de personal y aumentan la retención del talento” (p. 71). Esto concuerda con las conclusiones de los autores mencionados. Garantizar un sólido programa de desarrollo profesional no sólo ayuda a los empleados ofreciéndoles posibilidades de promoción, sino que también aumenta la competitividad de la organización y garantiza su viabilidad a largo plazo.

- **Dimensión de Relación con el jefe**

La calidad de las interacciones que tienen lugar entre los trabajadores y sus supervisores directos o líderes es lo que se entiende por la dimensión de la relación con el jefe. Debido al hecho de que un liderazgo eficaz puede tener un efecto en la motivación, dedicación y rendimiento de los empleados, este componente es esencial para la satisfacción laboral. Según Torres y Guzmán (2022), “una relación positiva con los supervisores fomenta la confianza, la comunicación eficaz y el sentido de pertenencia, lo que repercute directamente en la retención del talento” (p. 58). Esto se afirma en el contexto de la interacción entre la dirección y los empleados.

Este aspecto incluye aspectos como la capacidad de comunicar con claridad, la capacidad de tomar decisiones de forma justa, la capacidad de reconocer el rendimiento y la capacidad de proporcionar apoyo para el crecimiento profesional. Crear un ambiente de trabajo agradable, reducir los niveles de estrés y aumentar la felicidad de los empleados son resultados que puede conseguir un supervisor que ejerce un liderazgo basado en la empatía y el respeto. “Cuando los líderes fomentan un ambiente de trabajo basado en la colaboración y el respeto, los empleados experimentan un mayor bienestar y muestran un mayor compromiso con la organización”, afirman Ramírez y Ortiz (2023) en la página 64.

Es necesario desarrollar programas de formación en liderazgo, sistemas de retroalimentación continua y espacios de comunicación abiertos para reforzar esta dimensión. Todos ellos están diseñados para mejorar la conexión que existe entre los directivos y los equipos de los que son responsables. Un liderazgo eficaz no sólo puede aumentar la felicidad en el trabajo, sino que también contribuye con su presencia a incrementar la productividad y la estabilidad de la organización.

- **Dimensión de Desarrollo de Función**

El componente de desarrollo de funciones hace hincapié en el grado en que los individuos tienen una comprensión clara de sus tareas, deberes y expectativas dentro de la empresa a la que están afiliados. Es más probable que un empleado sienta confianza en su rendimiento y experimente una mayor satisfacción laboral cuando los objetivos y actividades que se le asignan están claramente establecidos.

“Un papel bien estructurado dentro de la organización reduce la incertidumbre, mejora la eficiencia y refuerza el sentido de propósito del trabajador”, afirman Mendoza y Torres (2022) en la página 73. Esto concuerda con las conclusiones de los autores mencionados.

La correcta asignación de tareas, la disponibilidad de herramientas y recursos necesarios para realizar el trabajo, y la presencia de sistemas de retroalimentación que permitan ajustes y mejoras en el desempeño son características importantes que se incluyen en esta dimensión. Es posible fomentar la dedicación y motivación de los trabajadores proporcionándoles un ambiente en el que se les asesore y ayude a desarrollar con éxito sus funciones. López y Fernández (2023) afirman que “los empleados que entienden claramente sus funciones y tienen autonomía en su desempeño experimentan mayores niveles de satisfacción y muestran mayores niveles de productividad” (p. 81).

Se recomienda que las empresas empleen tácticas como la formación continua, la delimitación exacta de las responsabilidades en los manuales de funciones y reuniones frecuentes en las que se revisen las expectativas y se ofrezca una crítica constructiva para desarrollar este componente. El desarrollo de funciones correctamente gestionado conduce a la mejora de la cohesión del equipo de trabajo y a la optimización de los procesos que se utilizan en la organización.

▪ **Dimensión de Permanencia**

En el contexto de una organización, la palabra “permanencia” se refiere a la consistencia y continuidad del empleo dentro de la organización, así como al deseo de los trabajadores de seguir trabajando para la empresa durante un largo periodo de tiempo. Uno de los aspectos más importantes de la retención del talento es este aspecto, ya que cuando los trabajadores piensan que trabajan en un ambiente feliz y que hay perspectivas de ascenso, su fidelidad a la empresa aumenta considerablemente. “Las empresas que aplican estrategias para reforzar la retención de los empleados consiguen reducir la rotación de personal y mejorar la productividad”, tal y como afirman Ramírez y Molina (2022).

En la determinación de las tasas de retención intervienen diversos factores, como la estabilidad contractual, las posibilidades de ascenso, la satisfacción con las condiciones de trabajo y el reconocimiento dentro de la empresa. Se establece un mayor sentimiento de pertenencia y lealtad a la empresa cuando los trabajadores tienen la percepción de que su trabajo es apreciado y de que tienen perspectivas de progresar dentro de la organización.

González y Herrera (2023) afirman que “una alta tasa de retención está directamente relacionada con la implementación de políticas de bienestar, estabilidad económica y reconocimiento profesional” (p. 74).

Para mejorar este aspecto, las empresas deben dar prioridad a la formulación de planes de carrera, la adopción de ventajas que fomenten la seguridad en el empleo y el desarrollo de iniciativas que creen un entorno de trabajo atractivo. Como resultado de una gestión adecuada de la permanencia en el puesto, no sólo aumenta la felicidad y el rendimiento de los empleados, sino que también se refuerza la capacidad de la empresa para seguir siendo competitiva y sostenible en el sector.

- **Dimensión de Condiciones Físicas.**

Se hace referencia a los componentes ambientales y ergonómicos del entorno de trabajo que repercuten en el bienestar y la productividad de los trabajadores. Tanto la satisfacción en el trabajo como la reducción de los riesgos laborales se ven muy afectadas por la presencia de un entorno laboral que sea seguro y agradable, y que esté adaptado a las necesidades de los trabajadores. Ramírez y Torres (2022) afirman que “las condiciones físicas del entorno de trabajo tienen un impacto directo en la motivación y el rendimiento de los empleados, ya que influyen en su salud y bienestar general” (p. 55). Esto se debe a que las condiciones físicas del lugar de trabajo repercuten en toda la persona.

Esta dimensión incluye aspectos como la iluminación, la ventilación, el mobiliario ergonómico, los niveles de ruido, la accesibilidad y la seguridad de la institución. Cuando estos factores se gestionan eficazmente, se reducen los niveles de cansancio, estrés y enfermedades profesionales. Esto permite a los trabajadores llevar a cabo sus responsabilidades de una manera más eficaz, a la vez que se reduce la probabilidad de que se produzcan daños. Fernández y López (2023) afirman que “las empresas que invierten en mejorar sus condiciones físicas no sólo aumentan la satisfacción laboral, sino que también reducen el absentismo y refuerzan la cultura organizativa” (p. 63).

6. Marco Metodológico

6.3. Enfoque de Investigación

6.3.1. *Enfoque Cuantitativo*

Cuantitativo:

Para comprender mejor los acontecimientos y ofrecer respuestas precisas a las preguntas de la investigación, el método cuantitativo se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos. Mediante el uso de herramientas estadísticas, este enfoque permite identificar patrones, realizar comparaciones y generalizar los hallazgos. Según Muñoz (2019), el método cuantitativo es un instrumento crucial para las investigaciones que necesitan la comprobación de hipótesis mediante el uso de datos reales. Esta técnica se caracteriza por su capacidad de ayudar a la medición precisa y objetiva de las variables.

En el ámbito de esta investigación, se utilizará la metodología cuantitativa para indagar la conexión entre el salario emocional y el nivel de satisfacción laboral que experimentan los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Esta técnica permitirá medir, mediante instrumentos específicamente creados para la recolección de datos numéricos, las percepciones y grados de satisfacción laboral de acuerdo con los componentes del salario emocional que brinda la cooperativa. Esta técnica permitirá medir, mediante instrumentos específicamente creados para la recolección de datos numéricos, las percepciones y grados de satisfacción laboral de acuerdo con los componentes del salario emocional que proporciona la cooperativa. Para lograr respuestas medibles sobre reconocimiento, flexibilidad laboral y posibilidades de desarrollo profesional, el procedimiento de recolección de datos se enfocó hacia la obtención de estas respuestas. Ha estas variables se monitorizaron mediante el uso de encuestas estructuradas, que se administrarán a una muestra representativa de colaboradores. De este modo, se garantizará el rigor estadístico para obtener datos válidos y fiables.

Según Valenzuela y Castro (2023), el enfoque cuantitativo es el método más adecuado para hacer investigación organizacional. Esto se debe a que facilita el análisis de grandes cantidades de datos y permite elaborar conclusiones que pueden aplicarse en una amplia gama de situaciones. En este caso concreto, los datos que se recojan permitirán poner a prueba la hipótesis planteada sobre la forma en que la retribución emocional favorece la satisfacción laboral y, por tanto, el rendimiento de los empleados.

Para determinar el grado de vinculación que existe entre las variables que se investigan, se analizarán los datos utilizando métodos estadísticos como medidas de tendencia central, correlaciones y regresión lineal. Esto se hará para determinar la fuerza de la relación. Mediante el uso de este procedimiento, se podrá averiguar si los componentes del salario emocional tienen o no una influencia sustancial en el bienestar y el compromiso de los trabajadores.

6.4. Diseño de Investigación

6.4.1. *No Experimental*

Un enfoque del diseño de investigación conocido como diseño de investigación no experimental se utiliza en investigaciones en las que el investigador no interfiere ni modifica activamente los factores que se consideran independientes. Por el contrario, se limita a observar y evaluar la forma en que estos factores se manifiestan en su entorno natural. El uso de este método permite reconocer patrones y correlaciones entre variables sin afectar al entorno en el que surgen. Debido a que no intenta demostrar vínculos directos de causa y efecto mediante la manipulación experimental, este tipo de diseño es muy adecuado para la investigación descriptiva y correlacional, como afirma Dzul (2020).

Debido a que las variables involucradas en este estudio, tales como reconocimiento, flexibilidad laboral y bienestar emocional, serán observadas tal como ocurren en el ambiente laboral, sin la intervención directa del investigador, el diseño no experimental es apropiado para el presente estudio sobre el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., que se está realizando actualmente. Este método permitirá investigar las formas en que el salario emocional afecta naturalmente los niveles de satisfacción experimentados por los trabajadores.

Los diseños no experimentales son muy valiosos, como afirman Valenzuela y Castro (2023). Esto se debe a que estos diseños proporcionan información precisa sobre fenómenos complejos sin necesidad de modificar factores cruciales, que potencialmente podrían afectar el ambiente laboral. Teniendo en cuenta lo anterior, la investigación se concentrará en recabar información mediante encuestas organizadas, observaciones y registros documentados de la cooperativa. Esto permitirá realizar un análisis estadístico en profundidad para identificar patrones y vínculos entre las variables.

Es necesario contar con este tipo de diseño para conocer realmente la influencia que tiene la retribución emocional en el comportamiento y el bienestar de los trabajadores. De este modo, la cooperativa dispondrá de información útil que podrá utilizar para elaborar métodos de retribución emocional adaptados a las necesidades específicas de sus empleados.

6.5. Alcance de Investigación

6.5.1. Correlacional

El objetivo del ámbito correlacional es determinar la dirección y el grado de conexión entre dos o más variables realizando un análisis de la relación entre dichas variables sin intentar manipularlas. Es posible identificar si existe o no un vínculo estadístico entre los componentes que se investigan mediante el uso de investigaciones correlacionales. Según Fernández y Bautista (2022), “el enfoque correlacional permite establecer relaciones entre variables sin inferir causalidad, proporcionando evidencia empírica sobre cómo interactúan los distintos elementos dentro de un fenómeno” (p. 47). Esto se afirma en el contexto del enfoque correlacional.

Para efectos de la presente investigación, el ámbito correlacional será de suma importancia para indagar la conexión existente entre la retribución emocional y la satisfacción laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. (CAAC). La recolección de datos mediante el uso de encuestas y cuestionarios estructurados permitirá determinar si existe o no una correlación sustancial entre estos dos elementos, así como el grado en que un aspecto influye en el otro.

Utilizando este método, podremos reconocer patrones y tendencias que expliquen cómo los numerosos aspectos de la retribución emocional, como el reconocimiento, la flexibilidad laboral y el crecimiento profesional, están conectados con los niveles de placer experimentados por los empleados. Es vital realizar investigaciones correlacionales para construir bases empíricas que permitan la construcción de estrategias organizacionales basadas en hechos tangibles, como afirma Dzul (2020) (p. 55). A efectos de futuros estudios que pretendan profundizar en la causalidad y ofrecer acciones concretas para maximizar la gestión del potencial humano dentro de la cooperativa, los resultados de este análisis servirán de referencia.

6.6. Fuente de Datos

6.6.1. Investigación Bibliográfica

El proceso de recopilación y evaluación de la información ya disponible en fuentes documentales como libros, artículos científicos, tesis y bases de datos se lleva a cabo mediante el uso de la investigación bibliográfica. Mediante este método, es posible construir un marco teórico sólido, identificar lagunas en la literatura existente y generar una base de conocimiento con el fin de realizar estudios más profundos. Según Torres (2021), el propósito principal de este esfuerzo es revisar la información que se ha obtenido en el pasado sobre un determinado tema, identificar patrones y plantear nuevas estrategias basadas en el análisis crítico del material que se ha recopilado.

En este estudio, la investigación bibliográfica se concentrará en la evaluación de ideas y conceptos relacionados con el salario emocional, la satisfacción laboral y los aspectos psicosociales que inciden en el bienestar de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. (CAECA). Ambos criterios son importantes para determinar el desempeño de las personas en sus puestos de trabajo. Los aspectos más importantes del salario emocional, así como su conexión con la motivación y el rendimiento en el trabajo, se descubrirán realizando una búsqueda exhaustiva y recopilando información de fuentes relevantes.

Para garantizar que el material es fiable y útil para el ámbito de estudio, el procedimiento consistirá en evaluar la calidad de las fuentes elegidas y determinar su pertinencia. A continuación, se llevará a cabo un análisis crítico de los enfoques teóricos y metodológicos utilizados por otros estudios. Esto permitirá identificar posibles lagunas en la literatura existente y establecer una base sólida para la construcción del marco teórico (Fernández & Bautista, 2022).

6.7. Técnicas de Recolección de Datos

6.7.1. Encuesta

Con el propósito de recolectar datos de manera efectiva y organizada, la encuesta es un método de investigación que se utiliza con frecuencia, particularmente en los campos de las ciencias sociales y organizacionales.

Según Franco (2021), el beneficio más significativo de este método es que permite la recolección de datos cuantitativos a escala masiva, lo que a su vez posibilita el examen de patrones y tendencias entre grupos de individuos. Para efectos de la presente investigación, la encuesta servirá como instrumento principal para determinar el papel que juega el salario emocional en la determinación del nivel de satisfacción laboral que experimentan los trabajadores que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

Con el fin de dar a los participantes la oportunidad de reaccionar por sí mismos, el cuestionario, que servirá como instrumento especializado de encuesta, estará construido con preguntas que son a la vez estructuradas y autoadministraron. Al eliminar la posibilidad de sesgo por parte del entrevistador, este método garantiza la objetividad de las respuestas (Arias, 2021). Con el fin de garantizar una amplia participación y la obtención de datos representativos de la población, la encuesta se administró tanto en línea como en persona, dependiendo de la disponibilidad de los colaboradores.

Para esta investigación se utilizarán dos cuestionarios validados:

1. Cuestionario de Quintero y Betancur (2018) para medir el salario emocional:

Este instrumento está específicamente diseñado para evaluar el impacto de los beneficios no monetarios en el bienestar laboral. Está compuesto por cuatro dimensiones.

Dimensiones de Salario Emocional:

- **Dimensión estratégica:** Con 8 ítems, evalúa la relación entre las políticas organizativas y el bienestar de los empleados.
- **Dimensión motivacional:** Con 8 ítems, mide el grado de motivación generado por el reconocimiento, la flexibilidad y otros incentivos emocionales.
- **Dimensión humana:** También con 8 ítems, analiza aspectos relacionados con el apoyo emocional y el trato humano dentro de la organización.
- **Dimensión de generación de valor:** Confiabilidad comprobada mediante un Alpha de Cronbach de 0,98, esta dimensión mide cómo el salario emocional contribuye a la creación de valor en la empresa y en la percepción del trabajador.

6.8. Prueba Piloto Alfa de Cronbach

Salario Emocional

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad – Salario emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.969	33

El instrumento que se utilizó para evaluar el salario emocional tiene un valor Alfa de Cronbach de 0,969, lo que indica que tiene una buena fiabilidad y una consistencia interna muy alta. Este valor está muy cerca del valor máximo posible de 1,0, que figura en la Tabla 2. De acuerdo con este resultado, parece que los 33 ítems que componen el instrumento son capaces de evaluar el constructo salario emocional de forma consistente y precisa, lo que demuestra que el instrumento es capaz de proporcionar una medición exhaustiva y fiable del constructo. El hecho de que el número de ítems (33) indique que el constructo se ha abordado de forma exhaustiva, abarcando múltiples dimensiones relacionadas con el salario emocional, como el reconocimiento, el equilibrio entre la vida laboral y personal y las oportunidades de desarrollo, se ve respaldado por el hecho de que un alfa de Cronbach superior a 0,9 se considera altamente fiable, lo que a su vez apoya el uso del instrumento que se ha aplicado.

Satisfacción laboral

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.934	22

Los resultados que figuran en la Tabla 3 demuestran que el instrumento que se utiliza para evaluar la satisfacción laboral alcanza un valor Alfa de Cronbach de 0,934. Esta cifra demuestra un nivel de fiabilidad excepcionalmente alto y un nivel de consistencia interna excepcional, ya que está muy cerca del valor máximo alcanzable de 1,0. Este número demuestra un nivel excepcionalmente alto de fiabilidad y un nivel excepcional de consistencia interna, ya que está muy cerca del valor más alto alcanzable de 1,0.

De acuerdo con estos resultados, los 22 ítems que componen el instrumento son capaces de medir el concepto de satisfacción laboral de forma consistente y precisa, lo que demuestra que el instrumento proporciona una evaluación completa y fiable del mismo. El estudio es más riguroso en cuanto a su metodología, y la validez de los resultados se ve reforzada como consecuencia de la alta fiabilidad del instrumento.

2. Cuestionario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para medir la satisfacción laboral:

Este instrumento consta de 6 dimensiones con un total de 22 ítems y una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,74, lo que garantiza su fiabilidad en la medición de la satisfacción laboral.

Dimensiones de Satisfacción Laboral:

- **Desarrollo profesional (ítems 1 a 4):** Evalúa oportunidades de crecimiento y formación dentro de la organización.
- **Relación con el jefe (ítems 5 a 8):** Mide la calidad de la interacción entre los colaboradores y sus superiores.
- **Relación con los compañeros (ítems 9 a 12):** Evalúa la cohesión y el apoyo entre los miembros del equipo.
- **Desarrollo de la función (ítems 13 a 17):** Analiza la percepción del trabajador sobre la claridad de sus funciones y el apoyo para cumplirlas.
- **Permanencia (ítems 18 a 20):** Mide el grado de compromiso y deseo de continuar en la organización.
- **Condiciones físicas (ítems 21 y 22):** Evalúa el entorno físico y su influencia en el bienestar laboral.

La información que se obtenga a través de estos cuestionarios será estudiada mediante el uso de métodos estadísticos, como medidas de tendencia central y correlaciones, con el fin de determinar el grado en que los distintos aspectos del salario emocional están relacionados con la satisfacción laboral.

Mediante el uso de esta técnica, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. podrá obtener información significativa que podrá ser utilizada en el desarrollo de planes dirigidos a mejorar el bienestar y la productividad de su fuerza laboral.

6.9. Población y Muestra

De acuerdo con la clasificación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Solidaria, 2023), la investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., que pertenece al segundo sector. En este estudio, la atención se centrará en las personas que trabajan para la casa matriz ubicada en el barrio de Latacunga. Además, el estudio investigará los diversos departamentos de la organización, incluyendo los departamentos administrativos, gerenciales y operativos.

6.9.1. Población

La sede de la cooperativa alberga a 108 trabajadores, todos ellos considerados miembros del grupo demográfico objetivo de la cooperativa para la investigación científica. Dado que esta población abarca todos los niveles de la jerarquía organizativa y funcional, garantiza una representación exacta de la estructura organizativa.

6.9.2. Muestra

Se recogieron 51 respuestas válidas de una población total de 108 trabajadores, lo que constituye una muestra considerable para analizar la influencia de la retribución emocional en la satisfacción laboral. A continuación, se desglosa la muestra en función de su distribución por áreas:

- Área directiva: 30%
- Área administrativa: 50%
- Área operativa: 50%

La selección de los participantes y la recogida de datos se llevaron a cabo de forma equitativa y representativa. Esto permitió obtener resultados fiables y generalizables en el contexto de la organización. El uso de esta metodología garantiza que se tengan en cuenta las perspectivas de los trabajadores de todos los niveles, con lo que se obtiene una imagen completa de la cuestión investigada.

El coeficiente α de Cronbach se obtuvo para cada una de las variables, así como para la escala global. Este valor sirve como indicación de la fiabilidad del instrumento, ya que mide su consistencia interna. A continuación, se describen con más detalle los factores de interpretación:

- Inadecuada: $r < 0,60$
- Adecuada, pero con déficits: $0,60 \leq r < 0,70$
- Adecuada: $0,70 \leq r < 0,80$
- Buena: $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente: $\geq 0,85$

El coeficiente α de Cronbach de la escala, considerada en su conjunto, es de 0,895 ($n = 1108$), lo que indica que la escala tiene un grado excepcional de fiabilidad a nivel global. Este coeficiente se muestra a continuación para cada uno de los criterios que han sido recomendados (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2022). El valor del coeficiente muestra una fiabilidad aceptable o excelente en todos los elementos, a excepción del componente de tiempo de trabajo, que muestra una fiabilidad adecuada, pero con deficiencias (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2022). Así se muestra en todas las variables.

7. Análisis de Resultados

7.1. Datos Sociodemográficos

Tabla 4

Distribución de Género

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	masculino	14	27.5	27.5	27.5
	femenino	37	72.5	72.5	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

La tabla 4 presenta el desglose por sexo de las personas que participaron en el proyecto de investigación. De las 51 personas que participaron en la encuesta, 14 eran hombres, lo que representa el 27,5% de la muestra, mientras que 37 eran mujeres, lo que representa el 72,5% del total. Según estas estadísticas, la mayoría de los participantes son mujeres, lo que puede ser un indicio de una mayor presencia femenina en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. o en el sector investigado. La distribución acumulativa demuestra que todas y cada una de las porciones de la muestra están compuestas por individuos de ambos sexos, lo que evidencia que no existen vacíos de datos sobre esta variable en particular.

Tabla 5

Distribución de los participantes según el departamento

		Departamento en el que labora			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Directivo	2	3.9	3.9	3.9
	Administrativo	19	37.3	37.3	41.2
	Operativo	30	58.8	58.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, los participantes se desglosan en sus respectivos departamentos, como se observa en la Tabla 5, que muestra la distribución de los participantes de allí. El 3,9% de la muestra está compuesta por dos personas que pertenecen al área Gerencial de un total de cincuenta y una respuestas. En el área Administrativa hay diecinueve participantes, lo que equivale al 37,3% del total, mientras que en el área Operativa hay treinta personas, lo que representa el 58,8% del total. Según estos resultados, la gran mayoría de los encuestados trabajan en el área operativa, seguidos de los

que trabajan en el sector administrativo, y unos pocos de ellos están empleados en el nivel directivo. La distribución acumulativa demuestra que no hay lagunas en los datos, ya que revela que se han cubierto todas y cada una de las muestras.

Salario Emocional

Tabla 6

Distribución de las percepciones sobre el Salario Emocional

Salario Emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	41.2	41.2	41.2
	Alto	30	58.8	58.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

La distribución de las opiniones de los participantes sobre el salario emocional se muestra en la Tabla 6, indicando que 21 personas, lo que representa el 41,2% de la muestra, tienen un bajo nivel de salario emocional, mientras que 30 participantes, lo que equivale al 58,8% de la muestra, creen que tienen un alto nivel de salario emocional. El número total de encuestados de la muestra es de 51. Según estos resultados, la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. tienen la percepción de que perciben un salario emocional alto. Esta percepción puede ser consecuencia de la implementación exitosa de tácticas no monetarias, como el reconocimiento, el equilibrio entre la vida laboral y personal y las posibilidades de ascenso profesional. Por otro lado, una proporción considerable de los encuestados (41,2%) sigue teniendo una mala percepción del nivel, lo que indica que hay margen de desarrollo en la gestión del salario emocional.

Tabla 7

Distribución de los niveles de la Dimensión Estratégica del salario emocional

Dimensión Estratégica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	13.7	13.7	13.7
	Medio	35	68.6	68.6	82.4
	Alto	9	17.6	17.6	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Entre los participantes en la investigación, los niveles de la Dimensión Estratégica del salario emocional se desglosan y se muestran en la Tabla 7, que muestra el rango de índices. Del total de 51 encuestados, siete individuos, lo que representa el 13,7% de la muestra, tienen una percepción de nivel bajo en esta dimensión. Por otra parte, 35 participantes, lo que equivale al 68,6% de la muestra, se sitúan en un nivel medio. Por otro lado, nueve individuos, lo que supone un 17,6% del total, han informado de un alto grado de desarrollo de la dimensión estratégica. Según estos resultados, la mayoría de los trabajadores (68,6%) se sitúan en un nivel medio, lo que sugiere que, aunque no estén totalmente insatisfechos, existen posibilidades de mejorar las áreas relacionadas con la dimensión estratégica. Algunos ejemplos de estas características son la alineación de objetivos, la comunicación eficaz y la planificación a largo plazo. Además, una fracción menor de individuos (17,6%) demuestra un nivel alto en esta dimensión, lo que indica que algunas técnicas que se han adoptado están resultando útiles para este grupo en particular. Por otra parte, el 13,7% de los trabajadores que declaran un nivel bajo en la dimensión estratégica ofrece un área potencial de desarrollo que requiere una atención específica para profundizar en la relación entre los empleados y los objetivos de la empresa.

Tabla 8

Distribución de los niveles de la Dimensión Motivacional

Dimensión Motivacional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	9.8	9.8
	Medio	38	74.5	84.3
	Alto	8	15.7	100.0
	Total	51	100.0	100.0

Los niveles de la Dimensión Motivacional del salario emocional se muestran en la Tabla 8, que muestra la distribución de estos niveles entre los individuos que participaron en la investigación. El número total de encuestados es de 51, y de ellos, 5 individuos, lo que representa el 9,8% de la muestra, tienen un nivel bajo de percepción en esta dimensión. Por otra parte, 38 participantes, lo que equivale al 74,5%, se sitúan en un nivel medio.

Por otra parte, ocho trabajadores, lo que representa el 15,7% del total, han declarado un alto grado de motivación en el componente motivacional. Según estos resultados, la mayoría de los trabajadores, que representa el 74,5% de la plantilla, se sitúa en un nivel medio. Esto indica que, aunque no estén plenamente descontentos, hay posibilidades de mejorar los factores asociados a la motivación, como el reconocimiento, el sentimiento de pertenencia y la retroalimentación positiva.

Tabla 9

Distribución de los niveles de la Dimensión Humana

Dimensión Humana				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	7.8	7.8
	Medio	37	72.5	80.4
	Alto	10	19.6	100.0
	Total	51	100.0	100.0

La distribución de los niveles de la Dimensión Humana del salario emocional entre los individuos que participaron en la investigación se presenta en la Tabla 9. Con un total de 51 respuestas, hay cuatro individuos que tienen un nivel bajo de percepción en esta dimensión, lo que representa el 7,8% de la muestra. Por otro lado, 37 participantes, lo que equivale al 72,5% de la muestra, se sitúan en un nivel medio. Por otro lado, diez trabajadores, lo que supone el diecisiete por ciento del total, han señalado un nivel alto en el componente humano. Estos resultados implican que la mayoría de los trabajadores, que representan el 72,5% de la plantilla, se sitúan en un nivel medio de satisfacción. Esto sugiere que, aunque no estén totalmente insatisfechos, existen posibilidades de mejorar los factores relacionados con la dimensión humana, como la prestación de una atención individualizada, el apoyo emocional y el bienestar holístico. Además, una fracción más pequeña de individuos, concretamente el 19,6%, demuestra un nivel alto en esta dimensión, lo que indica que algunas actividades humanas están resultando útiles para este grupo en particular. Por otra parte, el hecho de que el 7,8% de los trabajadores declaren tener un nivel bajo en la dimensión humana indica un área potencial de desarrollo que requiere atención para profundizar en la conexión emocional que los empleados tienen con la empresa y en su bienestar general.

La distribución acumulativa demuestra que no existen lagunas en los datos, ya que revela que se han cubierto todas y cada una de las muestras.

Tabla 10

Distribución de la Dimensión de Generación de Valor

Dimensión de generación de valor					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	13.7	13.7	13.7
	Medio	36	70.6	70.6	84.3
	Alto	8	15.7	15.7	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

En la Tabla 10 se presenta la forma en que se distribuye la Dimensión Generación de Valor. Siete (13,7%) de los 51 encuestados tienen un nivel de percepción bajo, 36 (70,6%) tienen un nivel medio y ocho (15,7%) tienen un grado de percepción alto. Un número significativo de ellos se sitúa en un nivel medio, lo que indica que existen posibilidades de mejorar factores como la contribución al valor de la empresa. En comparación con el 15,7% que declara un nivel alto, el 13,7% que declara un nivel bajo indica que hay margen para progresar. El examen de la distribución acumulativa revela que no hay datos ausentes.

Satisfacción laboral

Tabla 11

Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	13.7	13.7	13.7
	Medio	32	62.7	62.7	76.5
	Alto	12	23.5	23.5	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

El rango de las puntuaciones de satisfacción laboral de los participantes en la investigación se muestra en la Tabla 11. Treinta y dos participantes, o el 62,7% de la muestra, tienen un grado medio de satisfacción laboral, mientras que siete encuestados, o el 13,7% de la muestra, tienen un nivel bajo. Sin embargo, 12 trabajadores, es decir, el 23,5% de la plantilla, expresan un alto grado de satisfacción laboral. Según estos resultados, la mayoría de los trabajadores (62,7%) sólo están algo satisfechos, lo que indica que, aunque no están del todo descontentos, todavía hay oportunidades para mejorar las circunstancias laborales y aumentar el bienestar general. Además, una parte considerable (23,5%) expresa altos niveles de satisfacción, lo que indica que algunos departamentos o políticas organizativas funcionan bien. No obstante, el 13,7% de las personas que dicen no estar satisfechas con su trabajo constituyen un grupo al que hay que dirigirse de inmediato para encontrar y solucionar los motivos de su descontento.

Tabla 12

Distribución de la percepción sobre el Desarrollo Profesional

Desarrollo profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5.9	5.9	5.9
	Medio	34	66.7	66.7	72.5
	Alto	14	27.5	27.5	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

La distribución de las percepciones de los participantes sobre el desarrollo profesional se muestra en la Tabla 12. De los 51 encuestados, 34 (66,7%) creen que el nivel es medio, 14 (27,5%) creen que el nivel es alto y 3 (5,9%) creen que el nivel es bajo. Según estos resultados, la mayoría de los trabajadores (66,7%) se encuentran en un nivel medio de desarrollo profesional, lo que indica que, aunque no están del todo descontentos, hay margen de mejora en áreas como la planificación de la carrera, las oportunidades de crecimiento y la formación. Alrededor del 27,5% de los encuestados declara tener un nivel alto, lo que indica que algunas tácticas de desarrollo funcionan para este grupo demográfico. El 5,9% que cree que su nivel es bajo, sin embargo, indica un problema que hay que abordar.

Tabla 13*Distribución de la percepción sobre la Relación con el jefe*

Relación con el jefe					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	9.8	9.8	9.8
	Medio	25	49.0	49.0	58.8
	Alto	21	41.2	41.2	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

En la Tabla 13 se muestra la gama de percepciones de los participantes sobre su conexión con su supervisor. De los 51 encuestados, 5 (9,8%) creen que el nivel es bajo, 25 (49,0%) creen que es medio y 21 (41,2%) creen que es alto. Según estos resultados, más de la mitad de los trabajadores (49,0%) se sitúan en un nivel medio, lo que sugiere que, aunque no están del todo descontentos, hay posibilidades de mejorar aspectos como la excelencia en el liderazgo, el apoyo y la comunicación. El 41,2% de los encuestados se sitúa en un nivel alto, lo que indica que la relación con sus supervisores es productiva y buena. Sin embargo, el 9,8% cree que el nivel es bajo indica que hay un grupo al que hay que prestar más atención para mejorar la relación con sus superiores y generar confianza. La ausencia de datos faltantes queda confirmada por la distribución acumulativa.

Tabla 14*Distribución de la percepción sobre la Relación con los Compañeros*

Relación con los compañeros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	34	66.7	66.7	66.7
	Medio	11	21.6	21.6	88.2
	Alto	6	11.8	11.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

En la Tabla 14 se muestra el rango de las percepciones de los participantes sobre las relaciones entre compañeros. De los 51 encuestados, 34 (66,7%) creen que el nivel es bajo, 11

(21,6%) creen que es medio y 6 (11,8%) creen que es alto. Según estos resultados, la mayoría de los empleados (66,7%) creen que tienen una mala conexión con sus compañeros de trabajo, lo que puede indicar problemas con la dinámica interpersonal, el trabajo en equipo y el ambiente laboral. El hecho de que sólo el 11,8% indique un nivel alto sugiere que las conexiones son útiles y beneficiosas para este grupo. El 21,6% en el nivel medio representa una perspectiva intermedia, en la que la comunicación y las tácticas de fomento del trabajo en equipo podrían reforzar las conexiones. La ausencia de datos perdidos queda confirmada por la distribución acumulativa.

Tabla 15

Distribución de la percepción sobre el Desarrollo de la Función

Desarrollo de la función					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	9.8	9.8	9.8
	Medio	34	66.7	66.7	76.5
	Alto	12	23.5	23.5	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

En la Tabla 15 se muestra la distribución de las percepciones de los participantes sobre el desarrollo de las funciones. De los 51 encuestados, 5 (9,8%) creen que el nivel es bajo, 34 (66,7%) que es medio y 12 (23,5%) que es alto. Según estos resultados, la mayoría de los trabajadores (66,7%) se sitúan en un nivel medio, lo que significa que, aunque no están del todo descontentos, pueden mejorar en aspectos como la claridad de funciones, la autonomía y el sentimiento de realización en el trabajo. Un 23,5% de los encuestados se sitúa en un nivel alto, lo que indica que se cumplen las expectativas del grupo y que el desarrollo de sus funciones es bueno. Dicho esto, el 9,8% que declara un nivel bajo indica que hay un grupo que necesita atención para mejorar su rendimiento y su sentimiento de realización en el trabajo. La ausencia de datos faltantes queda confirmada por la distribución acumulativa.

Tabla 16*Distribución de la percepción sobre la Permanencia en la organización*

Permanencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2.0	2.0	2.0
	Medio	7	13.7	13.7	15.7
	Alto	43	84.3	84.3	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

En la Tabla 16 se muestra la gama de percepciones de los participantes sobre la permanencia en la organización. Un encuestado (2,0%) considera que el nivel es bajo, siete (13,7%) que es medio y cuarenta y tres (84,3%) que es alto. Según estos resultados, la inmensa mayoría de los trabajadores (84,3%) desea permanecer en la empresa, lo que demuestra un profundo sentimiento de realización y conexión. Sólo el 2,0% indica un nivel bajo, lo que indica que este grupo puede necesitar ayuda para determinar y resolver las razones de su descontento y puede tener un deseo reducido de permanecer. El 13,7% que se sitúa en el nivel medio indica una perspectiva intermedia, en la que la motivación y el compromiso podrían mejorar. La ausencia de datos perdidos queda confirmada por la distribución acumulativa.

Tabla 17*Distribución de la percepción sobre las Condiciones Físicas*

Condiciones Físicas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	9.8	9.8	9.8
	Medio	39	76.5	76.5	86.3
	Alto	7	13.7	13.7	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

En la Tabla 17 se muestra la gama de percepciones de los participantes sobre las condiciones físicas del lugar de trabajo. De los 51 encuestados, 5 (9,8%) creen que el nivel es bajo, 39 (76,5%) que es medio y 7 (13,7%) que es alto.

Según estas estadísticas, la mayoría de los trabajadores (76,5%) se sitúan en un nivel medio, lo que sugiere que, aunque no están del todo descontentos, hay margen de mejora en aspectos como el lugar de trabajo, la ergonomía y las comodidades. El 13,7% de los encuestados se sitúa en un nivel alto, lo que indica que las circunstancias físicas son adecuadas para este colectivo y repercuten favorablemente en su bienestar. El 9,8% cree que el nivel es bajo, sin embargo, indica que hay un grupo al que hay que dirigirse para ofrecer un lugar de trabajo más seguro y agradable. La ausencia de datos faltantes queda confirmada por la distribución acumulativa.

7.2. Prueba de Normalidad

Con 51 individuos en el grupo de estudio, se ha hecho uso de la prueba de Kolmogórov-Smirnov para analizar la distribución de los datos recogidos para la investigación. Para elegir las mejores pruebas estadísticas para el manejo de los datos, es esencial determinar si las variables investigadas tienen una distribución normal.

Hipótesis para la prueba de normalidad:

- Hipótesis nula (H0): La variable se rige por una distribución normal.
- Hipótesis alternativa (H1): No existe una distribución normal para la variable.

Tabla 18

Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad			
Kolmogórov-Smirnov			
Salario Emocional	Estadístico	gl	Sig.
	,264	51	,000
Satisfacción Laboral	Estadístico	gl	Sig.
	,258	51	,000

Cualidades de la toma de decisiones:

La hipótesis nula (H0), que afirma que la variable tiene una distribución normal, se acepta cuando la significación (valor p) es superior a 0,05.

Decisión sobre la Prueba de Normalidad y Prueba de Hipótesis

Mediante la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, se evaluó la distribución de los datos a partir de las 51 respuestas al cuestionario. Al rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), los resultados revelaron un nivel de significación inferior a 0,05. Esto implica que las variables no tienen una distribución normal.

Esto implica que las variables no tienen una distribución normal, por lo que la prueba de hipótesis utilizará el estadístico Rho de Spearman, una prueba no paramétrica apropiada para evaluar la relación entre variables en datos que carecen de distribución normal.

Prueba de la hipótesis principal

A continuación, se exponen los supuestos utilizados para la prueba de hipótesis:

- La hipótesis nula, o H_0 , sostiene que las variables Satisfacción laboral y Salario emocional no tienen conexión.
- H_1 (hipótesis alternativa) La satisfacción laboral y la medida Salario Emocional tienen una correlación.

Regla de decisión

- La aceptación de la hipótesis nula (H_0) se produce cuando el valor de significación (valor p) supera 0,05, lo que significa que no existe una relación significativa entre las variables.
- En caso de que el valor de significación (valor p) sea inferior o igual a 0,05, puede concluirse que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto indica que existe una relación significativa entre las dos variables.

Se ha determinado que la prueba de hipótesis se llevará a cabo con la ayuda del estadístico Rho de Spearman. Este estadístico concreto es apropiado para identificar correlaciones en variables ordinales y no necesita normalidad, ya que los datos no presentan una característica de distribución normal.

7.3. Decisión de Prueba de Hipótesis Principal

En la Tabla 19 se puede apreciar que se ha aplicado el estadístico Rho Spearman debido a que se ha establecido que las variables no son paramétricas, teniendo como resultado una significancia de dos colas con un valor de 0.00 que es menor al valor teórico esperado ($p < 0.05$), motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, que establece que existe relación entre ambas variables siendo positiva y de grado moderado. Situación que indica que existe relación entre el Salario Emocional y Satisfacción Laboral.

Tabla 19*Correlación entre las variables Salario Emocional y Satisfacción Laboral.*

Correlaciones			
		Salario Emocional	Satisfacción Laboral
Salario Emocional	Correlación de Pearson	1	.070
	Sig. (bilateral)		.625
	N	51	51
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	.070	1
	Sig. (bilateral)	.625	
	N	51	51

Tabla 20*Clasificación de la Correlación según su Rango*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Elaborado por Mondragón, 2014.

8. Análisis y Discusión de los Resultados

Los resultados de este estudio proporcionan un examen exhaustivo de la relación entre la compensación emocional y la satisfacción laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Se han encontrado elementos importantes que afectan a las percepciones de los trabajadores y a su rendimiento laboral a través de la evaluación de varias dimensiones y su conexión con su bienestar. Al investigar estos factores, podemos identificar las ventajas y deficiencias de la organización, lo que facilita la puesta en marcha de planes que maximicen el nivel del lugar de trabajo.

8.1. Análisis del Salario Emocional

8.2. Fiabilidad del Instrumento

Con un Alfa de Cronbach de 0,969 (Tabla 4), la herramienta de medición del salario emocional demostró una fuerte consistencia interna y fiabilidad. Este resultado demuestra que las 33 preguntas del cuestionario captan de forma fiable y adecuada los factores relacionados con el salario emocional. Un coeficiente Alfa de Cronbach superior a 0,9 se considera sobresaliente, lo que confirma la calidad del instrumento y la validez de los resultados.

Este alto grado de fiabilidad garantiza que la evaluación del salario emocional sea precisa y repetible en investigaciones posteriores, lo que respalda la solidez de los datos recopilados. Gracias a la inclusión de diversas variables en la evaluación, se pudo obtener una imagen completa de la situación del salario emocional en la cooperativa, lo que también sirvió de base sólida para futuras investigaciones.

8.3. Percepción General del Salario Emocional

Según la Tabla 5, el 58,8% de los trabajadores cree que su salario emocional es alto, mientras que el 41,2% opina que es bajo. Aunque la mayoría tiene una opinión favorable, una parte considerable de los trabajadores cree que recibe un salario emocional bajo, lo que indica que es necesario aplicar con mayor eficacia iniciativas de crecimiento profesional, equilibrio laboral y reconocimiento.

Las prácticas organizativas eficaces en términos de bienestar laboral, liderazgo compasivo y un entorno de trabajo respetuoso y equitativo suelen estar vinculadas a una buena retribución emocional. Sin embargo, la considerable proporción de trabajadores que creen que reciben poca compensación emocional sugiere que estas tácticas todavía no se utilizan plenamente.

8.4. Análisis por Dimensiones del Salario Emocional

Dimensión Estratégica:

- Según el 68,6% de las respuestas, esta dimensión es media.
- Sólo el 17,6% de los encuestados piensa que el nivel es excesivo, mientras que el 13,7% opina que es bajo.
- Esto sugiere que, aunque la cooperativa ha puesto en práctica ciertas técnicas, todavía hay margen de desarrollo en términos de comunicación organizativa, planificación estratégica y alineación de objetivos.
- La percepción que tienen los empleados de la influencia de su trabajo en la cooperativa de crédito puede verse afectada por la falta de claridad de los objetivos estratégicos.

Dimensión Motivacional:

- La mayoría de los trabajadores (74,5%) cree que la motivación está a un nivel medio.
- El 9,8% piensa que es baja, mientras que el 15,7% cree que es excesiva.
- Esto demuestra que, a pesar de las estrategias de motivación de la cooperativa, el compromiso de los trabajadores puede aumentar si se mejoran las oportunidades de promoción, la retroalimentación y el reconocimiento.

Dimensión Humana:

- El 72,5% de los trabajadores considera que el nivel es medio.
- El 7,8% considera que el nivel es bajo, pero el 19,6% opina que es excesivo.
- Esto sugiere que hay margen de desarrollo en términos de apoyo emocional y bienestar general, incluso si la cooperativa fomenta un ambiente de trabajo basado en el respeto y la cooperación.

Dimensión de Generación de Valor:

- El 70,6% de los trabajadores cree que la cooperativa genera valor a un ritmo medio.
- El 13,7% piensa que es baja, mientras que el 15,7% cree que es excesiva.
- Este resultado implica que, aunque los trabajadores creen que sus esfuerzos ayudan a la empresa a alcanzar sus objetivos, es necesario reforzar las tácticas que les permitan ver su influencia y ser reconocidos por ello.

8.5. Análisis de la Satisfacción Laboral

8.6. Fiabilidad del Instrumento

La elevada fiabilidad y coherencia de la medición quedaron demostradas por el alfa de Cronbach del instrumento de satisfacción laboral, que fue de 0,934 (Cuadro 10). Este resultado atestigua la validez de la encuesta y la exactitud y fiabilidad de la información recogida.

8.7. Percepción General de la Satisfacción Laboral

El 62,7% de los trabajadores declara un grado de satisfacción laboral medio, frente al 23,5% que lo considera alto y el 13,7% que lo considera bajo, según la Tabla 11. Esto implica que, aunque la mayoría de los trabajadores tengan una opinión neutra, podrían aplicarse con mayor eficacia iniciativas para aumentar su fidelidad a la empresa y su nivel de satisfacción.

8.8. Análisis por Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Dimensión de Desarrollo Profesional:

- El 66,7% de los trabajadores de esta categoría considera que el nivel es medio.
- El 5,9% considera que el nivel es bajo, mientras que el 27,5% opina que es excesivo.
- Esto sugiere que, a pesar de las opciones de formación y desarrollo de la cooperativa, es necesario reforzar los objetivos de carrera y formación para mejorar la sensación de progreso profesional.

Dimensión de Relación con el jefe:

- De los trabajadores, el 49,0% considera que esta proporción es media.
- El 9,8% piensa que es baja, mientras que el 41,2% cree que es excesiva.
- Esto indica que, aunque la mayoría de los trabajadores mantiene una conexión estable con sus jefes, hay formas de mejorar el apoyo a la gestión de equipos, el liderazgo y la comunicación.

Dimensión de Relación con los Compañeros:

- El 67% de los trabajadores piensa que esta dimensión es baja.
- Sólo el 11,8% piensa que es alta, mientras que el 21,6% piensa que es media.
- Estas conclusiones implican que, para mejorar la dinámica de colaboración, hay que reforzar la integración y la cultura organizativa.

8.9. Correlación entre el Salario Emocional y Satisfacción Laboral.

La correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y el salario emocional arrojó un valor de 0,070 con un nivel de significación de 0,625, como se muestra en la Tabla 18. Esto sugiere que existe una asociación débil y no estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto indica que existe una asociación débil y no estadísticamente significativa entre ambas variables.

Este hallazgo implica que, aunque la compensación emocional podría afectar a la satisfacción laboral, no tuvo un efecto significativo en el grupo objeto de estudio. Otros elementos que pueden estar afectando a la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores son las circunstancias externas, los estilos de liderazgo y la cultura corporativa. No obstante, la compensación emocional sigue siendo importante para el compromiso, la motivación y la salud organizativa.

Estos resultados proporcionan información crucial para mejorar las tácticas organizativas y subrayan la necesidad de reforzar la compensación emocional como herramienta adicional para retener y satisfacer al capital humano de la cooperativa.

8.10. Propuesta de mejora

Salario Emocional

Tabla 21

Dimensión Estratégica

Dimensión Estratégica				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Implementar un plan de comunicación interna sobre los beneficios del salario emocional.	01/04/2025	30/06/2025	RRHH	Informes de comunicación y material informativo.
Establecer un programa de liderazgo basado en inteligencia emocional.	01/05/2025	31/08/2025	Dirección General	Registro de capacitaciones y evaluación de impacto.
Desarrollar un programa de alineación de objetivos organizacionales con el bienestar laboral.	01/06/2025	31/12/2025	Gerencia de Recursos Humanos	Encuestas de percepción y reportes de avance.

Tabla 22

Dimensión Motivacional

Dimensión Motivacional				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Implementar un sistema de reconocimiento formal y retroalimentación constante.	01/03/2025	30/06/2025	RRHH	Reportes de reconocimientos y encuestas de satisfacción.
Fomentar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.	01/04/2025	Permanente	Líderes de equipo	Registro de reuniones participativas y evaluaciones de impacto.
Diseñar un programa de incentivos no monetarios (días libres, reconocimientos, bonos simbólicos).	01/05/2025	30/11/2025	RRHH y Finanzas	Listas de asistencia y reportes de participación.

Tabla 23*Dimensión Humana*

Dimensión Humana				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Desarrollar programas de bienestar emocional (apoyo psicológico, talleres de relajación).	01/04/2025	30/09/2025	RRHH	Informes de ejecución y encuestas de bienestar.
Implementar espacios de diálogo entre líderes y colaboradores.	01/05/2025	Permanente	Dirección y RRHH	Registro de sesiones y evaluación de impacto.
Mejorar la cultura organizacional promoviendo un ambiente de respeto y equidad.	01/06/2025	31/12/2025	Gerencia General	Encuestas de clima laboral y reportes de mejora.

Tabla 24*Dimensión de Generación de Valor*

Dimensión de Generación de Valor				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Desarrollar un programa de mentoría y desarrollo de talentos internos.	01/04/2025	30/09/2025	RRHH y Líderes de equipo	Registro de mentorías y evaluación de desempeño.
Implementar reuniones periódicas para comunicar el impacto del trabajo de los colaboradores en la cooperativa.	01/05/2025	Permanente	Dirección General	Informes de reuniones y encuestas de percepción.
Crear un sistema de reconocimiento del impacto laboral de los empleados.	01/06/2025	31/12/2025	Gerencia de RRHH	Registro de reconocimientos y testimonio de colaboradores.

Satisfacción Laboral

Tabla 25

Dimensión de Desarrollo Profesional

Dimensión de Desarrollo Profesional				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Diseñar e implementar un plan de capacitación anual.	01/04/2025	31/12/2025	RRHH	Registro de capacitaciones y encuestas de satisfacción.
Crear programas de desarrollo de habilidades y promoción interna.	01/05/2025	31/12/2025	Dirección y RRHH	Registro de promociones y evaluaciones de desempeño.
Fomentar la formación en liderazgo y gestión del talento.	01/06/2025	31/12/2025	Gerencia de RRHH	Informes de formación y encuestas de percepción.

Tabla 26

Dimensión de Relación con el jefe

Dimensión de Relación con el jefe				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Implementar un programa de formación en liderazgo empático.	01/04/2025	30/09/2025	Dirección General	Registros de formación y encuestas de percepción.
Desarrollar sesiones de retroalimentación periódicas entre jefes y empleados.	01/05/2025	Permanente	Líderes de equipo	Registro de reuniones y encuestas de clima organizacional.
Fomentar una cultura de comunicación abierta y retroalimentación continua.	01/06/2025	Permanente	Gerencia General	Encuestas de percepción y reportes de mejora.

Tabla 27*Dimensión de Relación con los Compañeros*

Dimensión de Relación con los Compañeros				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Crear actividades de integración y fortalecimiento del trabajo en equipo.	01/04/2025	Permanente	RRHH	Registro de eventos y encuestas de satisfacción.
Establecer un programa de resolución de conflictos laborales.	01/05/2025	30/09/2025	Dirección General	Registro de casos atendidos y reportes de mejora.
Promover valores de respeto y colaboración dentro de la organización.	01/06/2025	Permanente	Líderes de equipo	Encuestas de clima laboral y reportes de cumplimiento.

Tabla 28*Dimensión de Condiciones Físicas*

Dimensión de Condiciones Físicas				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Realizar mejoras en la infraestructura y equipamiento de las áreas de trabajo.	01/04/2025	31/12/2025	Dirección General	Reportes de mejoras y encuestas de satisfacción.
Implementar un programa de ergonomía laboral.	01/05/2025	30/09/2025	RRHH y Seguridad Ocupacional	Evaluaciones ergonómicas y encuestas de percepción.
Garantizar condiciones de higiene y seguridad laboral óptimas.	01/06/2025	Permanente	Gerencia General	Auditorías internas y reportes de cumplimiento.

Tabla 29*Dimensión de Permanencia*

Dimensión de Permanencia				
Acción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Evidencia
Implementar estrategias de fidelización del talento a través de planes de carrera.	01/04/2025	31/12/2025	RRHH	Planes de desarrollo profesional documentados y encuestas de satisfacción.
Diseñar programas de incentivos por antigüedad y compromiso organizacional.	01/05/2025	31/12/2025	Dirección General	Reportes de incentivos y encuestas de percepción.
Realizar entrevistas de permanencia para identificar factores clave de retención.	01/06/2025	Permanente	Gerencia de RRHH	Registro de entrevistas y análisis de datos sobre retención de talento.

9. Conclusiones y Recomendaciones

9.1. Conclusiones

El estudio reveló que otros elementos afectan al bienestar de los empleados, ya que el vínculo entre la retribución emocional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. es débil y no significativo. La retribución emocional tiene un escaso efecto en la satisfacción laboral, aunque ayuda a impulsar y fomentar el sentimiento de conexión. La mejora en estas áreas puede ayudar a equilibrar las tácticas de retribución emocional con factores como el liderazgo, el ambiente organizacional y las posibilidades de desarrollo, que pueden tener más peso en la visión del bienestar en el trabajo.

Se estableció que el concepto de compensación emocional engloba elementos esenciales como el reconocimiento, el desarrollo profesional, el apoyo emocional y el entorno de trabajo, todos los cuales repercuten en el nivel de satisfacción y rendimiento de los empleados. De acuerdo con las teorías de Herzberg y Maslow, un entorno en el lugar de trabajo que atienda las necesidades emocionales de los empleados es capaz de aumentar su motivación y disminuir su tendencia al aburrimiento. Se ha determinado que el salario emocional es un componente esencial en la gestión de los recursos humanos, y que la aplicación adecuada de este tipo de compensación tiene el potencial de maximizar tanto el compromiso como la estabilidad organizativa a largo plazo.

La compensación emocional se considera escasa, y faltan el desarrollo profesional y el reconocimiento, factores ambos que afectan a la satisfacción y el compromiso laboral. La mayoría de los trabajadores afirman que su grado de satisfacción laboral es muy ordinario, lo que sugiere oportunidades de mejora. Muchos elementos afectan a la felicidad de los empleados, entre ellos la comunicación, la gestión del liderazgo y las emociones de seguridad laboral. Tratar estos importantes problemas ayudará a la empresa a ser más saludable. Esto puede lograrse mediante programas destinados a aumentar el valor del lugar de trabajo y apreciar el esfuerzo realizado por los miembros de la plantilla.

Utilizar técnicas que incluyan programas de reconocimiento, liderazgo emocional y bienestar organizativo para mejorar el bienestar y la satisfacción laboral en la cooperación. La formación en inteligencia emocional de los líderes y un buen sistema de feedback ayudarán a aumentar el empuje y el sentimiento de pertenencia. Es necesario establecer sistemas de evaluación continua para calibrar la eficacia de las políticas aplicadas. Una gestión adecuada del salario emocional fomentará la dedicación, mejorará el ambiente de trabajo y aumentará el rendimiento, garantizando así la estabilidad y el desarrollo sostenido de la cooperativa.

9.2.Recomendaciones.

Crear un comité interno de seguimiento para evaluar constantemente las políticas llevadas a cabo. Este equipo debe evaluar rutinariamente el lugar de trabajo, fomentar la comunicación entre los miembros del personal y destacar las áreas que necesitan mejoras. Los líderes establecidos deben tener cualidades de liderazgo emocional, ya que su gestión afecta en gran medida a la dedicación y el empuje del equipo. La creación de indicadores de rendimiento permitirá evaluar la eficacia de las estrategias aplicadas y realizar los cambios necesarios en función de los resultados obtenidos.

Es fundamental fomentar la formación interna en teorías de liderazgo y motivación para cumplir el objetivo de que tanto los directivos como los trabajadores sean conscientes de la importancia de la compensación emocional en la expansión de la empresa. La cooperativa podrá ponerse al día de las tendencias en constante evolución en materia de salud laboral participando en sesiones de formación continua.

Es recomendable los grupos de discusión y las encuestas bianuales para realizar evaluaciones rutinarias de la remuneración emocional y la satisfacción laboral. Esto ayudará a detectar las áreas que necesitan trabajo y a cambiar las estrategias en función de las necesidades encontradas. Además, se aconseja establecer un sistema de seguimiento interno para documentar y evaluar constantemente los factores que afectan al bienestar del personal. Mediante el uso de una plataforma digital para la comunicación interna, los empleados podrían expresar sus problemas y sugerencias, fomentando así una mejor relación entre la dirección y los empleados.

Los sistemas integrales de compensación deben tener éxito, de ahí la importancia de crear un plan de implementación lento que permita la evaluación personal de cada actividad. Puesto que han demostrado su importancia vital para aumentar la implicación de los empleados, el desarrollo de sistemas de reconocimiento y de retroalimentación continua debería ser prioritario. Es importante apoyar las iniciativas de desarrollo profesional mediante normas claras y bien redactadas que garanticen su aplicación constante en toda la empresa. Para evaluar cada estrategia y aplicar los cambios necesarios, es importante proporcionar criterios exactos para cada una de ellas, incluidos los índices de retención de personal, los niveles de satisfacción y las mediciones de productividad.

Bibliografía

- Barreno, J. (2021). Estrategias de compensación emocional y su efecto en el rendimiento de los colaboradores de cooperativas rurales en la provincia de Bolívar. Quito: Ediciones Cooperativas.*
- Dzul, E. (2020). Diseños de investigación no experimentales en contextos organizacionales. México: Ediciones Académicas.*
- Dzul, M. (2020). Diseños de investigación no experimental y su aplicación en ciencias sociales. Quito: Ediciones Técnicas.*
- Fernández, L., & Bautista, P. (2022). Dimensiones del salario emocional y su relación con el clima laboral. Cuenca: Editorial Cuenca.*
- Franco, M. (2021). Metodología de encuestas y su uso en la investigación de variables psicosociales. Lima: Ediciones Sociales.*
- Franco, R. (2021). Cuestionarios y encuestas: Instrumentos para la investigación social. Bogotá: Editorial Investigación.*
- García, E., & Ordelin, F. (2021). Modelos de gestión del talento humano en cooperativas: una perspectiva emocional. Bogotá: Ediciones Humanistas.*
- Gómez, R., & Cárdenas, P. (2023). Programas de bienestar emocional y su impacto en el desarrollo organizacional en cooperativas. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.*
- Granados, C., & Paz, R. (2022). Satisfacción laboral y sus determinantes en cooperativas de ahorro y crédito. Quito: Ediciones Cooperativas.*
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2020). FPSICO 4.1: Guía de evaluación de riesgos psicosociales. Madrid: INSST.*
- Muñoz, J. (2019). Enfoques de investigación cuantitativa en el análisis organizacional. Quito: Ediciones Científicas.*

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). Estrés y salud laboral en el entorno empresarial moderno. Ginebra: OIT.*
- Pérez, M. (2023). Diagnóstico de factores psicosociales y su influencia en la satisfacción laboral en cooperativas del sur de Ecuador. Cuenca: Universidad de Cuenca.*
- Quintero, C., & Betancur, M. (2018). Instrumento para la medición del salario emocional en organizaciones financieras. Medellín: Editorial Financiera.*
- Rodríguez, L. (2020). Salario emocional y bienestar laboral en organizaciones financieras. Lima: Editorial Técnica.*
- Rodríguez, P., & Molina, S. (2020). Programas de bienestar emocional y su impacto en la productividad organizacional en entidades financieras del litoral ecuatoriano. Guayaquil: Ediciones Empresariales.*
- Tanriverdi, B. (2018). Impacto del estrés laboral en la productividad empresarial: Una perspectiva global. Estambul: Ediciones Empresariales.*
- Torres, D. (2021). Investigación bibliográfica aplicada a estudios laborales. Bogotá: Ediciones Académicas.*
- Torres, L. (2021). Estrategias para la gestión del salario emocional en organizaciones financieras. Lima: Ediciones Universitarias.*
- Valenzuela, F., & Castro, H. (2023). El papel del liderazgo emocional en el fortalecimiento de la satisfacción laboral en cooperativas de ahorro y crédito. Loja: Ediciones Técnicas.*
- Villacís, A. (2022). Satisfacción laboral y su relación con la calidad del servicio en el sector financiero. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.*
- Zeas, M. (2019). Colaboradores motivados: la clave del éxito organizacional. Quito: Ediciones Motivación.*

ANEXOS

Figura 1

Encuesta formulada dirigida hacia los colaboradores.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA.

El presente instrumento tiene como objetivo recopilar datos para la investigación Salario emocional y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. El mismo que se estructura en dos partes, la primera El Salario Emocional y la segunda Satisfacción Laboral.

sjeampierre97@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

Siguiente Página 1 de 4 [Borrar formulario](#)

Figura 2

Identificación de los colaboradores

I. IDENTIFICACIÓN.

A. Género. *

Masculino

Femenino

Otro

B. Edad. *

20 – 30 años

31 – 40 años

41 – 50 años

51 años en adelante

C. Grado de instrucción. *

Primaria

Bachillerato

Superior

Figura 3
Recopilación de Información

D. Tiempo laborando en la Cooperativa Andina *

- Menos de 1 año
- De 1 a 5 años
- De 5 años a 10 años
- Mas de 10 años

C. Departamento en el que labora *

- Directivo
- Administrativo
- Operativo


Atrás Siguiete  Página 2 de 4 Borrar formulario

Figura 4
Información Salario emocional

II. SALARIO EMOCIONAL

Lea cada pregunta detenidamente y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia o percepción en su lugar de trabajo.

1. ¿Estilo de cultura organizacional? *

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

2. ¿Liderazgo y apoyo a la gestión? *

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

Figura 5
Información sobre satisfacción laboral

III. SATISFACCIÓN LABORAL

Lea cada pregunta detenidamente y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia o percepción en su lugar de trabajo.

1 ¿Se aprecia fácilmente el resultado de su trabajo en el producto final? *

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Indiferente

En Desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

2 ¿Su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos? *

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Indiferente

En Desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo