ESCUELA DE PSICOLOGôA

SALARIO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPE¤O LABORAL DE LOS COLABORADORES DE ATENCIč N AL CLIENTE, EN UNA EMPRESA FARMAC£UTICA DE QUITO

AUTOR

Eliana Bel®n Moscoso Castillo

AÑO

2019

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

SALARIO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA DE QUITO

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar el título de Psicóloga mención Organizacional

Profesora Guía

Mg. Paulina Del Carmen Muñoz Villacís

Autor

Eliana Belén Moscoso Castillo

Año

2019

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, Salario emocional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente, en una empresa farmacéutica de Quito, a través de reuniones periódicas con la estudiante Eliana Belén Moscoso Castillo, en el semestre 2019 – 20, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Paulina del Carmen Muñoz Villacís

Magister en Gestión del Talento Humano

CI. 170654281-6

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Salario emocional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente, en una empresa farmacéutica de Quito, de Eliana Belén Moscoso Castillo, en el semestre 2019 - 20, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Pablo Xavier Molina Bravo
Magister en Docencia Universitaria
e Investigación Educativa
CI. 170678511-8

Pablo Xavier Herrera Marvit
Magister en Gestión del Talento Humano
CI. 171457154-2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Eliana Belén Moscoso Castillo

CI. 150090592-0

AGRADECIMIENTOS

Esta meta ganada se la dedico primero a Dios que me permitió llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi gran orgullo, Mi madre Nelly Castillo, por cada día de lucha y apoyo que formaron de mí, una hija llena de humildad, respecto, sencillez,

DEDICATORIA

A Dios por ser mi apoyo incondicional en los momentos difíciles e imposibles de alcanzar, además de no soltar mi mano y juntos caminar en cada proyecto propuesto.

Agradezco a mi familia por guiarme en el camino adecuado y ser mi ejemplo a seguir en todas las decisiones tomadas y sobre todo brindarme su apoyo y al estar a mi lado en cada vivencia inolvidable.

A mí querida tutora Paulina del Carmen quien, con paciencia, compartió sus conocimientos e ideas en el trayecto de mi trabajo de investigación.

A mis Profesores, amigos y compañeros, los cuales aportaron con sus granitos de arena y compartieron conocimientos con momentos que recordare para toda la vida.

RESUMEN

El presente trabajo trata la influencia del salario emocional en el desempeño laboral, teniendo en cuenta los elementos de cada variable, también la relación existente entre las mismas y los efectos que se presentan. Para realizar la investigación se tiene en cuenta a los colaboradores de atención al cliente, en una empresa farmacéutica de Quito, con el fin de conocer la percepción de cada uno dentro de esta área en la organización.

Basándonos en la teoría, se conoce que el salario emocional es una estrategia empresarial que en la actualidad ha tomado mucha fuerza, ya que en la mayoría de organizaciones la implementan como parte de la misma siendo un incentivo motivacional para sus colaboradores, satisfaciendo sus necesidades personales, valorando a cada uno en su parte emocional y así mejorar su desempeño laboral, en estudios previos se puede observar que las empresas se han dado cuenta que para alcanzar los objetivos organizacionales dependen del personal humano para lograr el éxito, plasmando un adecuado ambiente laboral y empoderamiento de sus colaboradores para cumplir sus responsabilidades. Para saber las opiniones de los colaboradores se plantea utilizar las siguientes herramientas, realizar una encuesta que se basa en tratar los objetivos y preguntas de investigación para tener una idea clara sobre la percepción de los colaboradores ante salario emocional y desempeño laboral y también realizar un grupo focal que permita inmiscuir el tema de manera general para obtener respuestas e información en la mayor cantidad posible.

Palabras clave: salario emocional, desempeño laboral, percepción, satisfacción, estrategia empresarial.

ABSTRACT

This paper deals with the influence of emotional salary on work performance, taking into account the elements of each variable, also the relationship between them and the effects presented. In order to carry out the research, the customer service collaborators are taken into account, in a pharmaceutical company in Quito, in order to know the perception of each one within this area in the organization.

Based on the theory, it is known that the emotional salary is a business strategy that today has taken a lot of strength, since in most organizations they implement it as part of it being a motivational incentive for their employees, satisfying their personal needs , valuing each one in their emotional part and thus improving their work performance, in previous studies it can be observed that companies have realized that to achieve organizational objectives they depend on human personnel to achieve success, creating an adequate work environment and empowerment of its employees to fulfill their responsibilities. In order to know the opinions of the collaborators, it is proposed to use the following tools, to carry out a survey that is based on treating the objectives and research questions to have a clear idea about the perception of the collaborators before emotional salary and work performance and also to conduct a group focal point that allows the subject to interfere in a general way to obtain answers and information in the greatest possible amount.

Keywords: emotional salary, work performance, perception, satisfaction, business strategy.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 1

1 Formulación del problema y justificación 4

2 Pregunta de investigación 8

3 Objetivos: 9

3.1 Objetivo general 9

3.2 Objetivos específicos 9

4 Marco teórico referencial y discusión temática:..... 9

4.1 Salario emocional..... 9

4.1.1 Definiciones de salario emocional 9

4.1.2 Componentes del salario emocional..... 11

4.2 Desempeño laboral 14

4.2.1 Definiciones de desempeño laboral..... 14

4.2.2 Aspectos que influyen en el desempeño laboral..... 16

4.3 Atención al cliente 18

5 Preguntas directrices.....19

6 Metodología del estudio.....20

6.1 Tipo de diseño y enfoque 20

6.2 Muestreo/participantes..... 21

6.3 Recolección de datos..... 22

6.4 Pre-validación del instrumento 23

6.5 Procedimiento 24

6.6 Tipo de análisis 25

7 Viabilidad.....26

8 Aspectos éticos 26

8.1 Consentimientos o asentimientos informados. 27
8.2 Tratamiento de la información. 27
8.3 Auto reflexividad. 28
8.4 Consecuencia de la investigación. 28
9 Análisis de Estrategias de Intervención 29
10 Cronograma 37
REFERENCIAS 39
ANEXOS 42

Título:

Salario emocional y su influencia en el desempeño laboral.

INTRODUCCIÓN

El salario emocional se define como la compensación de tipo no económico que las personas percibe por parte de la institución en la cual trabaja, se trata de factores que ayudan al colaborador a sentirse más comprometido con su organización, son elementos que las organizaciones emplean de manera creativa para satisfacer integralmente las necesidades de sus colaboradores.

La interacción adecuada de los elementos que forman parte del salario emocional, generan efectos positivos en el desempeño laboral de los colaboradores, debido a que sienten la motivación suficiente para desenvolverse adecuadamente dentro de sus actividades, las competencias, destrezas y habilidades de los colaboradores son potencializadas al máximo, brindándoles sensaciones de seguridad, reconocimiento y apreciación a las funciones que ejecuten diariamente.

En este sentido, las empresas que comprenden la importancia del salario emocional dejan de lado la visión de que los colaboradores son solo un elemento más y lo conciben como el factor de mayor importancia, ya que son ellos quienes hacen posible el cumplimiento de los diferentes procesos de la organización para brindar bienes, productos y servicios de calidad.

A través de la implementación del salario emocional se desarrollan los estándares de rendimiento laboral, por ende, los colaboradores tienen la percepción de que su trabajo es apreciado y de esta manera ayuda a la organización al cumplimiento de sus objetivos, es por esta razón que dentro de las empresas es fundamental que los encargados de Talento Humano descubran

los hechos, factores o elementos que motivan e impulsan un mejor desempeño laboral.

Las empresas funcionan como un sistema y desarrollan procesos afines a su actividad y para ello requieren de la participación de sus colaboradores, por esta razón, es importante que los directivos implementen políticas que aseguren el bienestar y la satisfacción de ellos, dentro de estas políticas se encuentra el salario emocional en el cual se busca descubrir estrategias facilitadoras a la integración de incentivos que van más allá del ámbito económico y responden a las verdaderas necesidades de los colaboradores como seres humanos.

Dentro del ámbito empresarial, en la mayoría de casos se comete el error de pensar que los colaboradores se sentirán satisfechos únicamente con su remuneración económica, sin embargo, la realidad no es así, los colaboradores de una empresa al igual que las demás personas de la sociedad albergan dentro de sí, expectativas, anhelos, metas, objetivos personales que requieren cumplir para poder rendir al máximo sus capacidades, tomando en cuenta esto, si las empresas buscan garantizar la productividad de los colaboradores sería importante enfocar su atención en promover el desarrollo personal y psicológico de los mismos.

En el campo organizacional, uno de los componentes que mayores preocupaciones generan en los estamentos directivos, es descubrir la fórmula correcta para incrementar la productividad de sus colaboradores, entonces es necesario considerar que al mismo tiempo el mercado laboral evoluciona y las necesidades de las personas que la conforman también se van modificando. Si bien los estímulos económicos son importantes, no representan el todo de la satisfacción personal, pues factores como el horario, la flexibilidad en los permisos, la oportunidad de capacitarse, etc; representan medios que motivan, estimulan y empoderan a los colaboradores con la identidad de la empresa.

Es en este contexto que surge el salario emocional, refiriéndose a incentivos alejados de lo monetario y son dados por la empresa a fin de que los

colaboradores cuenten con los elementos necesarios para mejorar su calidad de vida, éstos pueden ser de diversa naturaleza y se encuentran direccionados a potencializar la capacidad productiva de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

Si bien, el salario emocional se considera como una categoría relativamente nueva con gran impacto en la rentabilidad de las empresas, los colaboradores dejan de ser considerados como un elemento más del proceso productivo y son asumidos como lo que son, personas con sentimientos, emociones, capacidades, habilidades, destrezas y competencias que deben ser cultivadas para obtener mejores resultados, esto se logra desarrollando estrategias y mecanismos que respondan adecuadamente a las necesidades laborales y personales de los colaboradores.

En este sentido es fundamental que en las organizaciones se conformen ambientes de trabajos positivos, enfocados en desarrollar procesos que valoren las capacidades de su componente humano y se preocupen por garantizarles estabilidad, seguridad, beneficios, oportunidades de crecimiento, entre otros. El salario emocional se configura entonces como el eslabón que permite configurar una nueva filosofía organizacional, preocupada, por el cumplimiento de las metas y objetivos, pero sobre todo encaminada a brindar a sus colaboradores una experiencia laboral diferente en la que tanto la empresa como el colaborador se benefician.

En vista de lo antes mencionado, el objetivo principal que direcciona el desarrollo de la presente investigación es: analizar la influencia del salario emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente, en una empresa farmacéutica de Quito, para su cumplimiento se apoya en los siguientes objetivos específicos: establecer los elementos del salario emocional que inciden en el desempeño laboral, determinar la relación existente entre el salario emocional y el desempeño laboral, e identificar los efectos del salario emocional en el desempeño laboral.

En este documento se presenta un acercamiento a los principales elementos que serán abordados en el estudio, el cual contiene: La formulación del problema y justificación, pregunta de investigación, los objetivos, marco referencial, la hipótesis, preguntas directrices, metodología del estudio, viabilidad, aspectos éticos, análisis de las estrategias de intervención, el cronograma, anexos y finalmente las referencias bibliográficas utilizadas.

1 Formulación del problema y justificación

Para las organizaciones es de suma importancia conocer sobre los factores que sirven de motivación para sus colaboradores con el objetivo de entender que es lo que aporta e influye en cada uno para determinar el éxito en las empresas, el presente proyecto de investigación aborda la problemática referente a la influencia del salario emocional en el desempeño laboral; La rotación del personal es uno de los factores que se presentan con mayor regularidad en el área de atención al cliente y es uno de los componentes que son de gran preocupación para las empresas; en la actualidad las organizaciones cada vez tratan de buscar estrategias para retener a sus colaboradores sin tener que aumentar salarios económicos debido a el presupuesto que maneja la empresa y de acuerdo a esto se pone interés a proponer el salario emocional en las organizaciones.

Al ser un tema de gran impacto dentro de las diferentes organizaciones e instituciones es importante que se desarrollen mecanismos para garantizar la estabilidad laboral y personal como un conjunto importante que va de la mano con el desempeño laboral de sus colaboradores con el fin de incrementar su rendimiento, es así que se han elaborado diferentes estudios que dan cuenta de la importancia de profundizar este tema, a continuación se presenta un acercamiento a algunos de los estudios realizados en los últimos años por diferentes autores.

Rodríguez (2016) en su estudio menciona que el salario emocional permite la integración adecuada entre la vida profesional y la vida familiar para alcanzar el máximo desarrollo de los colaboradores en las funciones y responsabilidades asignadas dentro de la empresa; uno de los aspectos principales dentro de este tema es la inteligencia emocional ya que de ésta depende la manera en que el colaborador pone en práctica su competencia de empatía, autocontrol y positivismo, para la consolidación de relaciones de convivencia saludables en los diferentes ambientes en los que interactúa, el autor menciona que la implementación de este recurso dentro del lugar de trabajo no genera ningún costo, sin embargo, sí genera grandes beneficios.

En contraste con este planteamiento, Minchán (2017) reconoce al salario emocional como un mecanismo de las empresas, enfocado en mejorar el equilibrio laboral y personal de los colaboradores. El autor sostiene que las compensaciones económicas no aseguran que el desempeño de los colaboradores sea eficiente, desde su perspectiva es importante generar acciones que incentiven el interés y la motivación en las diferentes actividades que están a cargo dentro la organización, algunas de las estrategias que se pueden implementar se encuentran en mostrar agradecimiento hacia las funciones que desempeñan, definición clara de funciones, valoración de las competencias y una planificación óptima del trabajo.

Continuando con esta línea investigativa García (2017) plantea que el salario emocional procura que los colaboradores alcancen un nivel de satisfacción que no necesariamente se obtiene a través de las compensaciones económicas. La definición adecuada de las estrategias que se deben implementar está dada por un análisis profundo de las características y el contexto de los colaboradores, considerando principalmente factores familiares, intereses, estado de salud, aspiraciones profesionales, entre otros. Un componente a destacar dentro de esta investigación es que la autora observa la necesidad de tomar en cuenta que las generaciones de colaboradores actuales presentan lógicas laborales

diferentes y los incentivos intangibles inevitablemente estarán configurados alrededor de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Desde la perspectiva de Carrillo (2016), el salario emocional se configura como una categoría relacionada con las retribuciones no económicas que la empresa otorga a sus colaboradores con el fin de aportar positivamente en la mejora de su calidad de vida a fin de alcanzar mayores niveles de productividad, el autor afirma que algunos elementos sobre los cuales se puede plantear estrategias son: oportunidades de desarrollo; equilibrio entre vida personal y familiar; bienestar emocional y psicológico; entorno y cultura laboral y poder de negociación. Del estudio se destaca la necesidad de que los estamentos directivos adquieran conocimientos sobre la importancia de considerar a los colaboradores como lo que son, personas que incrementan sus niveles de productividad cuando forman parte de ambientes laborales que les brindan las garantías necesarias para lograr el equilibrio entre su vida personal y profesional.

En relación a los planteamientos ya mencionados, Torres, Triviño, & Martínez (2015) explican que se trata de un nuevo concepto que las empresas han implementado con el fin de crear esquemas de compensación no monetaria, en los cuales los colaboradores perciben beneficios que les permiten satisfacer sus necesidades, generando además procesos que les ayuda a identificarse con la filosofía organizacional.

El nivel de reconocimiento e involucramiento dentro de la empresa, permite que los colaboradores alcancen el equilibrio entre los aspectos familiares, sociales y personales. Un aporte esencial de esta investigación es visualizar a las empresas como organismos cambiantes que se transforman conforme se innova su personal, por esta razón las necesidades se van modificando y las compensaciones de tipo económico no son suficientes para asegurar la productividad de los colaboradores.

En esta misma línea de investigación, Suarez (2016) reconoce el salario emocional como un elemento esencial para aumentar los niveles de productividad del personal de una empresa; la autora afirma que la adecuada aplicación de estrategias direccionadas en dar respuesta a las necesidades de los colaboradores, genera procesos de fidelización que provocan el incremento de la productividad. Una de las problemáticas identificadas en la investigación de esta autora es que las organizaciones no logran reconocer el verdadero valor de las prestaciones emocionales; las cuales, formuladas dentro de los ambientes laborales, presentan beneficios tanto para el personal como para la misma empresa.

Por su parte Castañeda, Salinas, & Uribe (2016) mencionan que el concepto de salario emocional ha sido adoptado recientemente dentro de las organizaciones como una opción que les ayuda a mejorar la productividad empresarial, disminuir los niveles de ausentismo y rotación, así como también consolidar un buen ambiente laboral; Desde el punto de vista de las autoras, se considera importante formular estrategias enfocadas en potenciar el desarrollo de las capacidades del talento humano a través de programas de motivación y la atención de requerimientos de carácter personal, algunas de las medidas que se podrían implementar son estímulos o programas de capacitación adecuados a sus ámbitos de interés.

La principal dificultad detectada durante el desarrollo de este estudio fue la falta de comprensión de los estamentos directivos sobre la trascendencia de incluir el salario emocional como una política que direccione el tratamiento que debe recibir el personal con el fin de mejorar la productividad empresarial.
Teniendo en cuenta estos postulados se evidencia la necesidad de profundizar en el análisis respecto a la influencia del salario emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente, en una empresa farmacéutica localizada en la ciudad de Quito.

La razón principal es que los ambientes de trabajo actualmente están conformados de tal manera que se exige un máximo rendimiento a los colaboradores, sin tener en cuenta sus requerimientos a nivel personal y profesional, es decir, en su mayoría se concibe al colaborador casi como una máquina sin considerar su contexto, ni los factores que podrían motivar un mejor desempeño en sus actividades.

Las problemáticas a tratar dentro de la elaboración del estudio son: los elementos que conforman el salario emocional, la relación con el desempeño laboral y la determinación de los efectos que se generan en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas dentro de la organización, es decir, se propone un acercamiento global a los factores que interactúan dentro de la temática del salario emocional.

Los resultados que se obtengan a partir del estudio permitirán comprender cuán importante es el capital humano dentro de la empresa, así como el trato brindado a los colaboradores y para comprender si el salario emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente de una empresa farmacéutica de la ciudad de Quito.

2 Pregunta de investigación

- ¿Cómo influye el salario emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente, en una empresa farmacéutica de Quito?

3 Objetivos:

3.1 Objetivo general

- Analizar la influencia del salario emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente en una empresa farmacéutica de Quito.

3.2 Objetivos específicos

- Establecer los elementos del salario emocional que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Determinar la relación existente entre el salario emocional y el desempeño laboral en los trabajadores
- Identificar los efectos del salario emocional en el desempeño laboral de los trabajadores.

4 Marco teórico referencial y discusión temática:

4.1 Salario emocional

4.1.1 Definiciones de salario emocional

Se debe tener en cuenta que las emociones son parte de las personas, y cada uno percibe la vida de acuerdo a sus experiencias y esto modifica nuestra conducta hacia los demás en todos los ámbitos; en lo que se refiere al ámbito laboral, debido a la responsabilidad que cada colaborador tiene, se puede presentar algo tensionante el ser parte de una empresa ya que se enfrenta a la competitividad, las exigencias de cumplir los objetivos y el crecimiento profesional y personal, esto repercute de manera importante en los estados emocionales de cada persona, en la actualidad ya no solo buscan un incentivo

económico, las organizaciones van más allá por ejemplo, Gay (2006) señala que el salario emocional se constituye en una forma de compensación alternativa no económica, a través de la cual una empresa busca satisfacer las necesidades personales de sus empleados mediante elementos que contribuyan a mejorar las condiciones del clima laboral; y, por tanto, generar un mayor nivel de satisfacción respecto a las actividades que se desarrollan dentro de una organización.

Sobre el salario emocional se lo conoce como un conjunto de compensaciones no monetarias por las cuales las personas laboran de manera satisfactoria, sintiéndose comprometidas con las actividades que desarrollan en su entorno de trabajo, brindándoles la oportunidad de que sean escuchadas y valoradas para que sientan que pertenecer a una empresa o institución (Gómez, 2011).

Complementando a estas definiciones, Torres, Triviño & Martínez (2015) sostienen que el salario emocional se establece como una estrategia que incentiva la motivación de los colaboradores haciendo uso de diferentes beneficios o prestaciones que les permitan satisfacer sus necesidades personales; y de manera particular aquellas que surgen dentro del mismo ambiente de trabajo.

A partir de lo referido por estos autores, el salario emocional se entiende como una herramienta con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus colaboradores, incluyendo aquellas que se generan dentro del contexto laboral sin recurrir a lo económico.

Al respecto de ello, Alba (2016) sostiene que el salario emocional se constituye como uno de los aspectos que motivan a las personas a decidirse a laborar en una empresa determinada ya que a través de prestaciones adicionales por ejemplo: flexibilidad horaria, crecimiento profesional, estabilidad laboral, reconocimientos, y demás beneficios a los que pueden acceder, aparte del salario económico, estos logran satisfacer otra clase de necesidades asociadas

a su vida personal, familiar y estabilidad emocional; motivo por el cual muchos profesionales sienten interés en pertenecer a esta clase de entidades que cada vez se preocupan más por fortalecer este aspecto dentro de sus políticas.

Sobre esto, Chiavenato (2002) explica que es importante que las organizaciones comprendan que esencialmente están conformadas por personas y dependen completamente de éstas para alcanzar sus objetivos, es por esta razón que las instituciones deben emplear estrategias enfocadas en empoderar a sus colaboradores brindándoles razones e incentivos para mejorar su rendimiento dentro de las responsabilidades asignadas.

Tomando en cuenta las posiciones de los diferentes autores, el salario emocional se trata de un elemento que debe ser tomado en cuenta dentro de las organizaciones con el fin de potencializar las competencias de los colaboradores y de esta manera alcanzar los objetivos empresariales; nos invita a tener una percepción más humana sobre el contexto y las capacidades de los colaboradores.

4.1.2 Componentes del salario emocional

Tomando en consideración que el salario emocional no se centra en la retribución económica que se brinda al colaborador este elemento establece diversos componentes direccionados a satisfacer las necesidades de las personas; la finalidad es motivarlos para que se reconozcan como un factor esencial de la empresa y de esta manera fortalecer su desempeño dentro de cada una de las actividades que realizan (García, García, & Viejo, 2017).

A decir de Zavala (2014) el salario emocional posee cinco componentes principales:

- **Oportunidades de desarrollo:** los colaboradores sienten mayor compromiso con la organización cuando ésta les brinda el apoyo necesario para desarrollarse personal y profesionalmente.
- **Balance de vida:** la empresa elabora planificaciones de trabajo que respetan el tiempo libre de los colaboradores, es decir, no existe una sobrecarga laboral que genera un desequilibro entre el trabajo y las actividades personales.
- **Bienestar psicológico:** la empresa brinda estabilidad a sus colaboradores, reconociendo de manera constante sus logros y dando muestras de que se valora su trabajo.
- **Entorno laboral:** la solidez y equilibro del entorno laboral es un elemento que motiva el desempeño de los colaboradores. Al formar parte de ambientes saludables los colaboradores asumen una actitud de empoderamiento y de reconocimiento de su rol dentro de la empresa.
- **Cultura laboral:** una cultura laboral en la que predomine el respeto, el trabajo en equipo, la comunicación bidireccional, la solución eficaz de problemas y sobre todo la atención inmediata de las necesidades, garantiza un mejor desempeño por parte de los colaboradores.

Al respecto de los componentes del salario emocional, Gómez (2011) señala que éstos se encuentran directamente relacionados con los satisfactores que dan respuesta a las necesidades que las personas experimentan en su entorno de trabajo; la autora afirma que, a partir de varias investigaciones las empresas deben esforzarse por establecer mecanismos de compensación que trasciendan el ámbito estrictamente económico.

Similar al planteamiento anterior, Gómez (2011) señala que entre las áreas sobre las cuales se debe potenciar el salario emocional se encuentran: desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, motivación psicológica, estrategias que generen equilibrio en su vida familiar - laboral, acciones que aumenten el nivel de satisfacción de las personas y emprender acciones para mejorar la relación entre compañeros. Además, considera necesario tomar en cuenta los

beneficios de valor añadido como ubicación geográfica en torno a un puesto de trabajo, promoviendo capacitación para ascender en la organización.

Desde la perspectiva de Torres, Triviño & Martínez (2015) entre los componentes que forman parte del salario emocional se encuentran: la organización de capacitaciones enfocadas en el crecimiento profesional, fortalecimiento de la relación entre jefes y colaboradores, dejar abierta la oportunidad de obtener ascensos dentro de la compañía, consolidación de un buen ambiente de trabajo, flexibilidad en el cumplimiento del horario en las circunstancias que lo ameriten, también es importante enfocarse en aspectos como la motivación a través del agradecimiento y reconocimiento de las actividades elaboradas e incentivar el sentido de pertenencia a la empresa.

Es decir, se plantea un cambio del enfoque empresarial tradicional en el que se consideraba que la única manera de retribuir a los colaboradores era por medio del pago monetario; Sin embargo, a partir de los cambios generacionales sucedidos en las organizaciones aparecen nuevos actores con una manera diferente de ser y estar en la sociedad, pero sobre todo a los que se les presentan nuevas inquietudes y necesidades.

Es por esta razón que desde el salario emocional se toma en cuenta componentes como la adecuada organización del trabajo, para facilitar el cumplimiento de las metas laborales y personales; la oportunidad de desarrollar diferentes habilidades o destrezas, la consolidación de un ambiente de trabajo saludable, la flexibilidad en torno al tiempo, entre otros. Son aspectos que finalmente terminan aportando positivamente a la productividad empresarial generando beneficios que pueden ser asumidos como parte del desarrollo integral de la empresa.

4.2 Desempeño laboral

4.2.1 Definiciones de desempeño laboral

Autores como Pedraza, Amaya & Conde (2010) definen al desempeño laboral como el comportamiento que los colaboradores demuestran respecto a las actividades de las cuales son responsables, ya que es fundamental para el cumplimiento de los objetivos que persigue una organización, se mide a partir de las competencias de cada persona y el grado de compromiso que establece con una empresa.

Desde otra perspectiva, Quintero, Africano & Faría (2008) manifiestan que el desempeño laboral se establece como la conducta que el colaborador desarrolla, respecto al grado de cumplimiento de las actividades encomendadas dentro de una empresa, a fin de que se consoliden los objetivos planteados. Dentro de esto desempeñan un rol fundamental los conocimientos y capacidades de la persona, los cuales determinan el tipo de comportamiento que asumen en relación a las responsabilidades que deben cumplir dentro de sus áreas de trabajo.

Para Chiavenato (2007) el desempeño laboral está dado por el comportamiento de cada colaborador, en función de dar cumplimiento a los objetivos de su puesto de trabajo y en consecuencia los de la organización, se asume como la definición de las estrategias individuales que cada colaborador tiene con la finalidad de desempeñar sus responsabilidades de la manera más acertada.

Según lo mencionado en el párrafo anterior, las acciones que los colaboradores emprenden determinan el nivel de cumplimiento de los objetivos de la empresa; en este sentido, el desempeño laboral se concibe como el motor que hace posible el funcionamiento de la organización. Es por esta razón que, entre mayor nivel de motivación en los colaboradores, se incrementan las posibilidades de cumplir con las metas empresariales.

Por su parte, Mayer & Salovey (1997) explican que el desempeño laboral está atravesado por la inteligencia emocional, la cual se encuentra configurada por cuatro elementos principales: percepción, asimilación, comprensión y regulación. Estas habilidades son fundamentales, debido a que los colaboradores tienen una mejor auto - comprensión respecto a sus capacidades, competencias e incluso emociones.

Desde los planteamientos de Mayer & Salovey, dentro de los ambientes laborales, la inteligencia emocional tiene relación directa con el rendimiento de los colaboradores. Así Fernández & Extremera (2005) explican que la inteligencia emocional aborda variables específicas, que ayudan a los colaboradores a tener un mejor desempeño dentro de sus funciones, entre los aspectos que menciona se encuentran:

- **Regulación de las emociones:** dentro de esta variable destacan elementos como: la habilidad para asimilar de la mejor manera hechos positivos y negativos, reflexionar sobre éstos y determinar si pueden ser útiles dentro de las funciones que deben cumplir; se desarrolla un proceso de asimilación y comprensión para no exagerar o minimizar las distintas circunstancias.

- **Comprensión y análisis de las emociones:** los colaboradores poseen el criterio suficiente para designar a cada emoción por su nombre, en función de las sensaciones que le genera, descubre las relaciones entre el suceso que la produce dentro del contexto laboral en el que se encuentra y los cambios que esto produce en su desempeño.

- **La emoción facilitadora del pensamiento:** la inteligencia emocional sirve para que el colaborador centre su atención en los elementos importantes y en las circunstancias que le ayudan a mejorar el cumplimiento de sus funciones, y las distintas emociones que

experimenta le permiten tener mayor información para resolver las problemáticas que se presenten en su lugar de trabajo.

- **Percepción, evaluación y expresión de las emociones:** los colaboradores que desarrollan su inteligencia emocional poseen un mayor número de recursos para identificar sus propias emociones y de igual manera de las personas que los rodean, pueden expresar claramente sus necesidades y comprender a sus compañeros, de esta manera se genera un mejor ambiente de trabajo.

A partir de la propuesto por Mayer & Salovey (1997) la inteligencia emocional hace posible que los colaboradores mejoren su desempeño laboral debido a que tienen la capacidad de desarrollar estrategias que les permitan adaptarse de manera eficaz a los diferentes ambientes laborales y a las circunstancias que se presenten en su entorno, para cumplir con sus responsabilidades, dando el máximo de sus capacidades.

De esto se desprende que el desempeño laboral trasciende al hecho de tratar de cumplir las funciones y responsabilidades asignadas por parte de los empleadores, se trata de un proceso de mayor complejidad en el que confluyen distintos factores que inciden en mayor o menor medida el rendimiento de los colaboradores. Es decir, el rendimiento está dado por la destreza, habilidad y competencias profesionales, pero también por la capacidad de aportar a la construcción de ambientes laborales equilibrados y saludables.

4.2.2 Aspectos que influyen en el desempeño laboral

El desempeño laboral es una variable que se encuentra condicionada a distintos aspectos que forman parte del entorno de trabajo de una persona, tales como el nivel de satisfacción que siente por las actividades que llevan a cabo, las capacitaciones que recibe, las relaciones que establece con sus compañeros y jefes, así como la valoración que recibe respecto a sus capacidades, habilidades

a través de las cuales se esfuerza por cumplir las metas y objetivos planteados (Quintero, Africano, & Faría, 2008).

Desde el punto de vista Sum (2015), se explica que el rendimiento laboral de los colaboradores se mide en relación a la efectividad que demuestra en las responsabilidades asignadas dentro del puesto de trabajo para el cual fue contratado. Sin embargo, no se trata de un elemento que compete únicamente al colaborador, por el contrario, en gran parte de los casos se ve afectado por factores como el clima organizacional, el nivel de motivación que recibe, la calidad de la relación entre compañeros, la posibilidad de tomar decisiones de manera autónoma y la oportunidad con la que cuenta para ascender profesionalmente mejorando su posicionamiento dentro de la empresa.

En este sentido, salario emocional y desempeño laboral se constituyen como dos variables interrelacionadas entre sí, ya que a partir de las actividades alternativas de estimulación que establece una empresa con sus colaboradores puede motivarlos a fortalecer su compromiso, y por ende trabajar de manera eficiente para alcanzar los objetivos a través del apoyo entre todos los integrantes de la organización (Rocco, 2009).

Desde la percepción de González (2013) existen una serie de factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores, entre éstos se encuentran: motivación, satisfacción laboral, competencia, capacitación, remuneración, incentivos, definición de metas, liderazgo, trabajo en equipo y el clima laboral, cada uno y en diferentes niveles determinan la calidad del desempeño de los colaboradores.

Según lo mencionado por Work Meter (2014), existen factores internos y externos que influyen en rendimiento laboral; entre los factores internos presentes en las organizaciones se encuentran: el liderazgo de los espacios directivos o administrativos, el tipo de estructura organizacional y la cultura

empresarial; y, los factores externos responden a elementos de carácter familiar o personal y características ambientales.

Desde los diferentes planteamientos de los autores mencionados, se define que dentro del desempeño laboral, interactúan una serie de factores que abordados de manera apropiada pueden potencializar las capacidades de los colaboradores, o por el contrario generar barreras que dificultan el cumplimiento de las metas de la organización, más allá de los incentivos monetarios se destaca la necesidad de crear ambientes de trabajo saludable, motivador, que tengan en cuenta los requerimientos y aspiraciones de sus colaboradores, de esto se desprende que una adecuada gestión del salario emocional incrementa las oportunidades de crecimiento de la empresa.

4.3 Atención al cliente

La atención al cliente se define como un servicio brindado por las empresas con el fin de resolver las dudas, dificultades o sugerencias generadas en un cliente como resultado del bien o servicio adquiridos. El personal de esta área se convierte en el punto de enlace entre la empresa y los consumidores (Tate & Stroup, 2010).

Según el planteamiento de Foretur (2013), es importante que quienes forman parte del equipo de atención al cliente posean las siguientes características:

- Conocimiento a profundidad sobre los productos y servicios que la empresa oferta.
- Poseer aptitudes comunicativas que le permitan entablar diálogos de manera respetuosa y coherente con los diferentes tipos de clientes.
- Manejar una imagen correcta que represente la filosofía organizacional.

El servicio de atención al cliente, es asumido como un elemento extra que el cliente adquiere por la compra de un bien o servicio determinado, un factor clave

dentro de este elemento es la aptitud y conducta positiva que deben poseer los operadores a fin de ser lo más efectivos posibles en la solución de las inquietudes generadas en las personas interesadas en la oferta que presentan en el mercado. De su desempeño dependerá la calidad de la relación entre el público externo y la empresa.

5 Preguntas directrices

Objetivo 1:

Establecer los elementos del salario emocional que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de atención al cliente en empresa farmacéutica de Quito.

- ¿Qué es el salario emocional?
- ¿Qué es el desempeño laboral?
- ¿Cuáles son los elementos del salario emocional que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores?
- ¿Qué es atención al cliente?
- ¿Cuáles son las características del personal de atención al cliente?

Objetivo 2:

Determinar la relación existente entre el salario emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al cliente en empresa farmacéutica de Quito.

- ¿Cuáles son las características principales del salario emocional?
- ¿Qué elementos son importantes dentro del desempeño laboral?
- ¿Cuál es la relación entre salario emocional y desempeño laboral?
- ¿El salario emocional potencializa las habilidades profesionales de los trabajadores?

- ¿Existen prácticas relacionadas con el salario emocional en la empresa farmacéutica de Quito?

Objetivo 3:

Identificar los efectos del salario emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de atención al cliente en empresa farmacéutica de Quito.

- ¿Qué acciones del salario emocional han sido implementadas en la empresa farmacéutica de Quito?
- ¿Cómo interactúan el salario emocional y el salario monetario en la empresa farmacéutica de Quito?
- ¿Cuáles son los efectos de la implementación del salario emocional en el desempeño laboral?
- ¿Los trabajadores son conscientes de la importancia del salario emocional en el ámbito laboral?
- ¿El salario emocional ayuda a mejorar el ambiente de trabajo?

6 Metodología del estudio

6.1 Tipo de diseño y enfoque

Para la elaboración de la presente investigación se ha planteado un enfoque cualitativo que permita recabar información descriptiva respecto a los elementos del salario emocional o factores que pueden incidir en el desempeño laboral para establecer la existencia o no de la relación entre las dos variables de estudio y sus posibles efectos, dicha información se recopilará mediante la aplicación de dos instrumentos específicos que son la encuesta y el grupo focal, dirigida al personal del departamento del área de atención al cliente, de una empresa farmacéutica de Quito.

Se toma como precedente que en anteriores estudios sobre el tema se ha logrado establecer que la implementación del salario emocional contribuye a fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores que trabajan en áreas como la de atención al cliente, puesto que se sienten motivados y valorados en sus empresas a causa de las actividades que desarrollan dentro de la organización a la que pertenecen.

6.2 Muestreo/participantes

La población seleccionada para este estudio corresponde a un total de 30 individuos los cuales pertenecen al departamento del área de atención al cliente de una empresa farmacéutica de Quito; A 10 de ellos se les aplicará un tipo de instrumento de investigación cualitativo que es el grupo focal y a los 20 restantes la encuesta.

La muestra consta de colaboradores hombres y mujeres que trabajan en el área de atención al cliente, los cuales fueron elegidos en base a los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de género femenino y masculino del área de atención al cliente en una empresa farmacéutica de Quito.
- Colaboradores que trabajen en el área de atención al cliente más de tres años en la empresa farmacéutica de Quito.

Criterios de exclusión

- Colaboradores de género femenino y masculino que no firmaron el consentimiento informado para participar del estudio.
- Colaboradores de la empresa farmacéutica que no pertenecen al área de atención al cliente.

6.3 Recolección de datos

La recolección de datos se realizará por medio de:

- **Encuesta**

La encuesta es una técnica que permite ser aplicada a un grupo o número amplio de personas, en este caso a 20 colaboradores del área de atención al cliente de una empresa farmacéutica de la ciudad de Quito, cada uno podrá seleccionar entre las alternativas: siempre, casi siempre, a veces y nunca; con el fin que valore cada una de las preguntas relacionadas a los aspectos organizacionales que forman parte del salario emocional y que inciden o influyen en el desempeño laboral los resultados que se obtengan a partir de su aplicación son de característica cualitativa.

Para fines de este proyecto la encuesta será elaborada por la autora, tomando como base cuestionarios ya existentes sobre el tema.

Desde la perspectiva de investigadores como Sherman & Chudren (2005), este instrumento es uno de los más adecuados para evaluar el grado de desempeño profesional de un colaborador ya que le permite al investigador obtener una visión integral y clara de los factores que influyen en las actividades que efectúan dentro de la empresa, permitiendo obtener una evaluación descriptiva de los aspectos que condicionan el desempeño laboral.

La escala descriptiva de la encuesta está constituida por un banco de preguntas relacionadas a las problemáticas sobre las cuales es necesario profundizar; En este caso, esta técnica será aplicada al área de atención al cliente de una empresa farmacéutica de Quito con el objetivo de obtener información respecto de los elementos que influyen en el desempeño laboral de sus colaboradores y las formas de salario emocional que se aplican dentro de esta empresa.

- **Grupo focal**

El grupo focal es una técnica cualitativa que permite dirigir una discusión sobre un tema determinado propuesto por un moderador, se consideró como grupo objetivo a 10 colaboradores del área de atención al cliente de la empresa farmacéutica de Quito, que serán escogidos previamente de manera aleatoria.

La aplicación del grupo focal tiene el propósito de conocer en mayor profundidad las causas del problema, las opiniones respecto a los beneficios no económicos recibidos y cómo éstos han influido en su desempeño laboral, a partir de estos resultados derivados de la sinergia de los participantes se podrá complementar con los resultados de la encuesta para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada en el presente, así como las posibles causas y consecuencias.

Para lograr una mejor optimización del tiempo y para evitar interferir en las obligaciones se organizará un esquema temático alrededor del cual se enfocará la discusión.

6.4 Pre-validación del instrumento

La validación de los instrumentos se realizará presentando a expertos en el tema, el cuestionario de la encuesta.

- **Encuesta:** los expertos teniendo en cuenta los objetivos y preguntas de investigación determinarán la pertinencia de los ítems especificados, atendiendo a las observaciones dadas se procederá a corregir o replantear el cuestionario para su posterior aplicación.

- **Grupo focal:** los expertos en el tema, evaluarán la relación existente entre los objetivos, preguntas de investigación y el diseño de guía de preguntas planteado para dar paso a una discusión organizada que haga posible

obtener información concluyente; En caso de existir correcciones se acogerá las observaciones pertinentes para la posterior aplicación de los temas.

6.5 Procedimiento

Encuesta

Para aplicar el instrumento seleccionado se procede a establecer un encuentro con los colaboradores del área de atención al cliente en una empresa farmacéutica de la ciudad de Quito con la previa autorización del jefe de área para la investigación de campo.

Cabe señalar que, en dicho encuentro la participación de 20 colaboradores escogidos de manera aleatoria será para realizar el grupo focal, los cuales quedarán excluidos de la encuesta.

Posteriormente, se explicará el proceso y objetivos de la investigación a los participantes, consecutivamente a esto será importante dar a conocer el contenido del consentimiento informado para que los colaboradores puedan firmarlo, debido a las características particulares de la población de estudio dentro de las funciones y actividades que debe cumplir, tomando en cuenta que la aplicación de la encuesta se realizará en el sitio de trabajo de los colaboradores, se aplicará el instrumento de manera individual y en horarios diferentes, de tal forma que se no interfiera la jornada laboral.

Grupo focal

Para la aplicación del grupo focal se tomará en cuenta a un grupo homogéneo de 10 colaboradores del área de atención al cliente, se iniciará con la explicación del tema y los objetivos que motivan la aplicación de esta técnica, la investigadora conducirá el grupo pues asumirá el papel de moderadora

introduciendo a cada uno de los temas de discusión y re direccionando el proceso cada vez que sea necesario, es importante mantener el interés de los participantes en el tema para evitar distracciones que no aporten al contenido de la investigación o se desvíen de los objetivos planteados.

Todo el proceso será grabado a fin de contar con un respaldo para el posterior análisis de las percepciones y opiniones de cada uno de los participantes.

6.6 Tipo de análisis

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de información, se procederá a ordenar y categorizar el respectivo análisis e interpretación de los datos.

La información recolectada a través de la encuesta dirigida a los colaboradores será procesada a través del programa Microsoft Excel para la generación de tablas y gráficos de frecuencia. Los mismos que serán categorizados y de esta manera ayudarán a tener una idea global de la percepción de los colaboradores sobre el tema del salario emocional y como este influye en el rendimiento laboral, los resultados se analizarán de forma cualitativa.

Conjuntamente se elaborará tablas de contingencia con los resultados de los ítems de la encuesta, de forma que sea posible asociar la variable salario emocional con el desempeño laboral; Para la presentación de las tablas de contingencia se utilizará el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Por tanto, una vez que se obtengan los resultados de las tablas de contingencia, se podrá determinar si el salario emocional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente de una empresa farmacéutica de la ciudad de Quito.

Por el contrario, para procesar el grupo focal se requiere efectuar un resumen de todos los subtemas abordados respecto a las variables: salario emocional y desempeño laboral, para esto la investigadora se guiará en el diseño de preguntas establecidas, de manera que puedan ser contestadas de forma detallada, estos resultados serán interpretados cualitativamente en donde se refleje la existencia de interacción del grupo, respuestas a favor, en contra y la percepción del moderador. Se concluirá estableciendo el grado de relación entre las dos variables desde el punto de vista de los colaboradores de atención al cliente de una empresa farmacéutica; que permitirá tener una percepción global sobre el objetivo planteado.

7 Viabilidad

Existe la viabilidad para poder elaborar el trabajo de investigación, la autora cuenta con los conocimientos necesarios para abordar el tema de estudio, además cuenta con la colaboración y apoyo de tutores los mismo que guían el desarrollo del proyecto, además, existe la disponibilidad económica para asumir los costos del proyecto, finalmente se menciona la posibilidad de acceder a la empresa para poder desarrollar el estudio.

8 Aspectos éticos

La presente investigación tendrá presente como parte fundamental los principios éticos para su realización los participantes de la misma tendrán previo conocimiento de los pasos a seguir en este estudio investigativo.

Se debe recalcar que la información obtenida en la encuesta será previamente analizada con el necesario nivel de privacidad y confidencialidad para los participantes de la muestra.

Por otro lado, para la recopilación de información se expresará claramente la finalidad que persigue el trabajo investigativo a los colaboradores para que acepten de forma voluntaria y decidan firmar el consentimiento informado, dentro del cual se expone que no se podrá ejecutar procedimientos adicionales a los expuestos y sobre todo que puedan afectar a lo físico, psicológico de los participantes o terceras personas.

8.1 Consentimientos o asentimientos informados.

El consentimiento informado es un instrumento que se utiliza para informar a los participantes los objetivos de la investigación con el propósito de garantizarles que el uso de la información será para fines estrictamente investigativos, de esta manera la población objeto de estudio manifiesta su deseo voluntario de participar del proyecto; El modelo se puede observar en el apartado de anexos.

8.2 Tratamiento de la información.

El análisis de la información se formalizará confidencialmente certificando a los participantes que los datos proporcionados no serán expuestos, ni publicados en ningún medio, con excepción de casos en los que se presentasen hechos en los cuales se identifiquen factores que transgredan o vulneren la seguridad de alguna tercera persona o grupo, de ser así se organizará un informe para ser entregado como fragmento de un proceso jurídico en el caso de juicios legales con la previa solicitud de autoridades competentes.

Los datos serán protegidos de manera rigurosa para evitar posibles reacciones de la empresa que pudieran vulnerar los derechos de los colaboradores, por esta razón, se pondrá especial énfasis en el anonimato de las respuestas dadas por el personal del área de atención al cliente de la empresa farmacéutica de Quito; remarcando el carácter investigativo del proyecto.

8.3 Auto reflexividad.

La motivación para realizar este proyecto investigativo se fundamenta en la importancia y en el interés de conocer a profundidad la manera en que el salario emocional influye el desempeño laboral en los colaboradores de atención al cliente en empresa farmacéutica de la ciudad de Quito. Además, el análisis de este tema permite establecer los principales elementos que conforman el salario emocional, a fin de que la empresa pueda aprovechar esta información para potencializar el rendimiento de sus colaboradores.

La estudiante posee el interés profesional y académico para ampliar su conocimiento de esta temática con la finalidad de generar aportes teóricos y metodológicos que pueden ser de utilidad para futuras investigaciones.

8.4 Consecuencia de la investigación.

Las consecuencias generadas a raíz de los resultados obtenidos en la investigación pueden tener efectos positivos y negativos.

Los efectos positivos se determinan dentro del trabajo directo con los colaboradores de la organización, debido a que son ellos la fuente principal de la investigación; por esta razón, la información responde directamente a la experiencia particular de cada uno dentro de su área, es decir, los datos muestran la realidad de los hechos que interactúan alrededor del salario emocional y el rendimiento laboral.

Los efectos negativos estarán mediados por el nivel de transparencia en las respuestas dadas por la población objeto de estudio, situación que pudiera tergiversar la realidad de la organización e impedir una comprensión real de los hechos que allí se desarrollan, a fin de evitar esto se plantea una explicación eficaz del consentimiento informado y de la confidencialidad de los datos.

Desde una percepción particular los factores del salario emocional que afectan la vida de cada uno de los colaboradores son de gran impacto para su desempeño laboral, por ello hay la firme convicción que se debe ser responsable con el trabajo que el día de hoy existe compromiso para desarrollar.

9 Análisis de Estrategias de Intervención

En el ámbito académico se han implementado diferentes estrategias de intervención relacionadas al salario emocional y el desempeño de los colaboradores.

A continuación, se realiza un acercamiento a estos estudios para comprender su funcionamiento y la manera en que éstos pueden ser aplicados dentro de la realidad laboral del país.

El estudio titulado “El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios FUNITEC y EPSEB” se plantea profundizar el conocimiento de la política retributiva que se aplica en las instituciones ya mencionadas. El autor Soler (2012) plantea que los colaboradores requieren de la empresa aspectos que van más allá del salario, hace referencia a incentivos de carácter social que respondan a sus necesidades personales, los cuales pueden estar relacionados con la mejora en las condiciones de trabajo, el horario y en general los beneficios sociales.

Soler (2012) aplicó su estudio a un total de 557 docentes e investigadores de las instituciones ya mencionadas. La investigación inicia con un análisis comparativo de los contratos colectivos de ambos grupos de colaboradores a fin de determinar la existencia de diferencias en los incentivos no monetarios. A partir de esta información se presentó un cuestionario de 78 preguntas elaborado por el autor con base en estudios previos. El instrumento estuvo conformado por tres bloques: el primero de 15 ítems relacionados a la información sociodemográfica y el grado de conocimiento de la política redistributiva emocional. El segundo

corresponde a los beneficios de carácter social recibidos en la empresa y el tercero en referencia a la incidencia de éstos en su desempeño laboral.

Los resultados mostraron que la implementación del salario emocional dentro de las instituciones genera efectos positivos sobre los colaboradores ya que ellos perciben que desde la administración existe una preocupación genuina por su bienestar; sin embargo los beneficios sociales deberían estar direccionados hacia las verdaderas necesidades de los colaboradores (Soler, 2012). Enfocarse en mejorar las condiciones de los empleadores desde una posición que trascienda el ámbito académico es responsabilidad directa del departamento de recursos humanos.

Tal como se puede apreciar en el estudio mencionado el salario emocional es un determinante fundamental dentro de las organizaciones para potenciar el adecuado funcionamiento de sus procesos. Los colaboradores sienten la seguridad de que su esfuerzo es valorado y existe una preocupación por parte de la empresa de su bienestar profesional y personal. En este sentido, los instrumentos aplicados son funcionales a la realidad de la empresa en estudio debido a que contempla los diferentes elementos que permitirán comprender la realidad integral del contexto y la relación existente entre las variables salario emocional y desempeño laboral.

En el presente trabajo se tuvo en cuenta los resultados de la investigación llevada a cabo por Soler, ya que, se espera que sirva de soporte para entender la manera correcta sobre como el salario emocional puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores, objetivo que se pretende trabajar en el desarrollo de este trabajo, al mismo tiempo contribuye a identificar los factores y efectos que produce la implementación del salario emocional dentro de una empresa, resultados que servirán de guía para el desarrollo de la investigación, teniendo claro el tipo de información que se necesita recopilar de los participantes o colaboradores.

Desde otro punto de vista, la investigación titulada “Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo” se plantea analizar la manera en que este factor incide en el rendimiento de los colaboradores de una empresa de la ciudad de Quito. Guerra & Sosa (2015) afirman que el principal objetivo del salario emocional es mejorar la calidad de vida de los colaboradores por medio de acciones que generen bienestar y estabilidad laboral. Se trata de retribuciones que no necesariamente deben ser económicas y buscan potenciar el desarrollo de sus propias habilidades y competencias.

Guerra & Sosa (2015) aplicaron su estudio a un total de 35 personas las cuales participaron de tres encuestas, elaboradas virtualmente, enfocadas en las siguientes temáticas: percepción del salario laboral, en la que se presentan preguntas relacionadas a ejes como los beneficios de la flexibilidad de tiempo, balance entre la vida personal y el trabajo, lugar de trabajo, calidad de vida y comunicación asertiva. El segundo cuestionario sobre la satisfacción laboral se enfoca en la dimensión personal, condiciones estructurales, condiciones laborales, comunicación institucional y la dimensión social interpersonal. El tercer cuestionario aborda el nivel de satisfacción del cliente, lo que da como resultado general la definición del rendimiento de los colaboradores.

Los resultados del estudio demuestran que existe una relación directa entre el salario emocional, el rendimiento de los colaboradores y su calidad de vida. Uno de los elementos que más destacan es el tiempo, ya que desde la administración se ha implementado una estrategia importante, los días viernes todo el equipo termina su jornada más temprano. Otro elemento a destacar es el beneficio no monetario logran una mayor estabilidad del personal, los colaboradores sienten que forman parte de una organización que se interesa en brindarles estabilidad y en la cual pueden desarrollarse tanto personal como profesionalmente (Guerra & Sosa, 2015).

Dentro de esta investigación se aprecia un nuevo componente para conocer el desempeño de los colaboradores, la percepción del público interno. Esta información se convierte en un indicador esencial ya que el nivel de satisfacción del cliente se encuentra asociado a la calidad del trabajo realizado por los colaboradores. Los mecanismos empleados para el desarrollo de este estudio pueden ser aplicados a la realidad de la empresa farmacéutica de Quito, determinando la percepción que tienen sobre el salario emocional y el nivel de satisfacción que mantienen frente a la empresa.

La investigación desarrollada por Rivadeneira (2015), titulada “Influencia del salario emocional en el desempeño del personal de la dirección de administración de talento humano del Ministerio de Transporte y Obras públicas, presenta como objetivo establecer los elementos que inciden en mayor medida en el rendimiento de los colaboradores. El autor manifiesta que el salario emocional hace referencia a las compensaciones no económicas que los colaboradores reciben como un medio de retribución a su trabajo y representan medios que motivan un mejor desempeño.

El estudio fue aplicado a un total de 30 personas, las cuales respondieron una encuesta conformada por 20 preguntas cerradas, esto con la finalidad de optimizar el proceso de tabulación de la información, el instrumento abarca dos aspectos fundamentales: el primero los factores humanos y el segundo relacionado con su rol dentro de la organización. De esta manera se estableció un proceso de correlación entre las condiciones sociodemográficas de los colaboradores y su percepción respecto a la utilidad de los mecanismos del salario emocional implementados en la organización. (Rivadeneira, 2015)

Los resultados del estudio demuestran que existe una estrecha relación entre el grado de satisfacción de los colaboradores dado por el salario emocional y su desempeño en cada una de las tareas asignadas dentro de la organización. Paralelo a esto, se destaca que existen variables sociodemográficas que influyen en mayor medida el rendimiento laboral de los colaboradores, estos son: el nivel

profesional y la relación laboral formal. Por esta razón Rivadeneira (2015) considera necesario desarrollar políticas de salario emocional direccionadas a lograr el equilibrio entre la vida personal y la laboral.

En relación a esta investigación es oportuno señalar que la correspondencia entre el salario emocional y el desempeño laboral puede ser medida a través de la definición clara de las variables sobre las cuales es necesario indagar. Así la aplicación de un cuestionario similar al desarrollado en este estudio, dentro de la presente investigación, permitiría conocer la manera en que interactúan factores como la estabilidad laboral y las acciones emprendidas desde el concepto de salario emocional para fortalecer los niveles de rendimiento de los colaboradores. Se identificará si las variables como el nivel profesional y la relación laboral formal pueden incidir en el rendimiento laboral.

Por otra parte, la aplicación de instrumentos de recolección de información en la empresa escogida para este tema de investigación, permitirá conocer in situ, cómo se maneja la estabilidad laboral y las políticas empleadas por sus directivos para, a través del salario emocional, optimizar el rendimiento de sus colaboradores.

Otro estudio a considerar es el desarrollado por Pullupaxi (2014), el cual se titula “Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda.”.

El objetivo de la investigación es determinar la manera en que el salario emocional incide en el rendimiento de los colaboradores. El autor afirma que las compensaciones no monetarias que se implementan dentro de los ambientes laborales se encuentran vinculadas a la satisfacción de las necesidades personales de los individuos; y, son precisamente, estos elementos los que establecen diferenciaciones en los niveles de productividad de las diferentes organizaciones.

La población de estudio estuvo compuesta por 46 personas que laboran en la organización, subdivididos de la siguiente manera: 22 hombres y 24 mujeres con edades comprendidas entre los 22 a 46 años. Para la recolección de la información se aplicaron 2 instrumentos diferentes: el primero el protocolo de evaluación al desempeño de 180º enfocado en el conocimiento del grado de desempeño en base al cumplimiento de los objetivos y en el nivel de competencias. El segundo instrumento es el cuestionario para medir el salario emocional, compuesto por 20 preguntas direccionadas hacia el conocimiento de aspectos como: la retribución estándar, retribución por beneficios sociales, retribución de conciliación y retribución emocional. (Pullupaxi, 2014)

Los resultados obtenidos, una vez aplicados los instrumentos, dan cuenta de la estrecha relación entre el salario emocional y el desempeño de los colaboradores. El análisis elaborado por Pullupaxi (2014) señala que el factor de mayor influencia en esta organización es el denominado como retribución estándar, asociado a elementos como los procesos de capacitación, reconocimientos, agasajos y festejos. En contraposición a estos datos, se determina que el aspecto que debe ser reforzado es el de retribución por conciliación, referente a la retroalimentación que debe existir entre los colaboradores y los estamentos superiores, la motivación, la entrega de incentivos; así como también el fortalecimiento de las actividades de inducción y reinducción cuando sea necesario.

Una vez analizado el proceso llevado a cabo en la investigación seleccionada se determina la utilidad de su aplicación en el presente estudio. La indagación sobre temas como el desempeño basado en objetivos y competencias, así como también en los diferentes tipos de salario emocional que se pueden implementar dentro de una organización permite crear una visión general de la situación en estudio respecto a la manera en que los incentivos no monetarios contribuyen a mejorar el desempeño de los colaboradores. Conocer a profundidad las diferentes dinámicas que se desarrollan dentro de una organización hace posible

configurar procesos centrados en satisfacer las necesidades personales de los colaboradores para lograr una mejor gestión y una mayor productividad.

Tomando como referencia otra investigación sobre el tema Montalvo (2018) en su trabajo titulado “Salario emocional y rotación de personal en la empresa Consulting and Tax”, se plantea como objetivo, desarrollar un plan enfocado en la implementación de acciones relacionadas con el salario emocional a fin de incrementar la permanencia del personal. En relación a este tema, el autor manifiesta que en la actualidad los colaboradores tienen intereses en factores que van más allá de lo económico, en realidad buscan ser parte de empresas en las cuales tenga la oportunidad de alcanzar un equilibrio en sus relaciones laborales, personales y familiares.

El estudio fue aplicado a un total de 22 personas, las cuales participaron de las técnicas para poder obtener información verificable y comprobable sobre la situación que se vive en relación al tema de interés. Los instrumentos creados fueron: cuestionario para establecer la existencia de salario emocional (9 preguntas), encuesta para determinar la efectividad del salario emocional (10 preguntas), cuestionario referente al salario emocional (12 preguntas). Las interrogantes pretenden brindar una visión global sobre las causas y consecuencias respecto a la necesidad de implementar incentivos no monetarios para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores. (Montalvo, 2018)

Los resultados del estudio demuestran que el salario emocional se configura como un componente esencial para mejorar el rendimiento de los colaboradores. En este sentido un elemento importante que aporta esta investigación es la necesidad de que cada organización desarrolle un plan que le permita implementar este componente a fin de mejorar la productividad de los colaboradores y en consecuencia la de la institución. Sin embargo, dentro del presente estudio es importante considerar que lograr esto requiere de la colaboración de todo el personal de manera específica del departamento de

talento humano, vale aclarar que desde los estamentos directivos se debe proveer los recursos necesarios para poder llevar a cabo estas ideas.

Se considera que este estudio se vincula con el tema de investigación que se está llevando a cabo; puesto que, se pretende a través de los instrumentos de investigación que se aplicarán, obtener resultados que demuestren que se necesita de la voluntad de toda la empresa, el lograr el incremento de la productividad, pues está en manos de cada empresa instituir las políticas adecuadas desde el punto de vista del salario emocional para lograr mayor satisfacción entre sus empleados.

Tal como se puede apreciar en los diferentes estudios realizados sobre el tema de la relación existente entre el salario emocional y el desempeño laboral, abordan esta problemática en función de los contextos particulares de cada una de las organizaciones, es decir, destacan las estrategias de intervención; Por lo que, en el presente estudio esta información se tomará como referencia para el desarrollo del proyecto investigativo; pues, lo que se pretende es diseñar instrumentos propios en base a los antecedentes o estudio previamente desarrollados representando una pauta para el direccionamiento y comprensión de la relación o el nivel de influencia del salario emocional en el desempeño laboral, denotando la productividad del personal.

10 Cronograma

Tabla 1.

Cronograma

Actividades	Semana/mes	Descripción
1. Inscripción del Proyecto de Titulación	**Mes 1** Semana 1	Posterior a la aprobación del tema se procede a realizar el plan de titulación.
2. Indicaciones generales.	**Mes 1** Semana 2	Me puse en contacto con el tutor guía en el cual se estableció horarios y fechas para revisión del plan de tesis
3. Primera reunión, tutoría: (jueves 11 de abril de 2019).	**Mes 1** Semana 3	Se delimito el tema y las correcciones necesarias.
4. Segunda reunión, tutoría: (Jueves 25 de abril de 2019)	**Mes 1** Semana 4	Se aumentó y especifico una nueva herramienta a trabajar.
5. Tercera reunión, tutoría: (jueves 2 de mayo de 2019)	**Mes 2** Semana 1	Se revisó el avance del plan de titulación y las sugerencias. Revisión del marco teórico, redacción, ortografía, los criterios de inclusión y exclusión de la muestra.

6. Cuarta reunión, tutoría: (Jueves 9 de mayo de 2019)	**Mes 2** Semana 2	Retroalimentación. Realizar la pre validación del instrumento a utilizar.
7. Quinta reunión, tutoría: (Jueves 16 de mayo de 2019)	**Mes 2** Semana 3	Revisión del trabajo, y correcciones. Ampliar el numeral de las estrategias de intervención y su aplicación al trabajo de investigación
8. Sexta reunión, tutoría: (Lunes 20 de mayo de 2019)	**Mes 2** Semana 4	Modificaciones en la encuesta. Crear otra herramienta para la recolección de datos.
9. Séptima reunión, tutoría: (Jueves 23 de mayo de 2019)	**Mes 2** Semana 4	Correcciones del trabajo y validación de la herramienta
10. Octava Reunión, tutoría: (Lunes 27 de Mayo de 2019)	**Mes 2** Semana 4	Se realizó la revisión del proyecto; específicamente las estrategias de intervención
11. Tutorías docentes correctores (1 – 5 de Julio de 2019)	**Mes 3** Semana 1	Revisión del trabajo y retroalimentación.
12. Proyecto de titulación corregido (8 de Julio de 2019)	**Mes 3** Semana 2	Subir al aula virtual las correcciones
13. Entrega del trabajo completo.	**Mes 4** Semana 1	Secretaria Académica

REFERENCIAS

Alba, C. (2016). *El salario emocional.* Retrieved noviembre 22, 2017 from Revista Catalunya Empresarial: http://www.headway.es/file/20161129_ART-El-Salario-emocional_CATALUNYA-EMPRESARIAL-c%C3%B2pia_web.pdf

Carrillo, J. (2016). *El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S.* Quito: UCE.

Castañeda, D., Salinas, K., & Uribe, D. (2016). *Empresa de consultoría en psicología positiva expresada en el salario emocional dirigido al área comercial de las compañias de telefonía.* Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano.* Madrid: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos.* México: McGraw-Hill.

Fernández, P., & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 63-93.

Foretur. (2013). *Calidad de servicio y atención al cliente.* España: Junta de Anadulucía.

García, A. (2017). *La retribución emocional ofrecida por la empresa a los empleados: medidas para facilitar la conciliación de la vida laboral-personal.* España: Universidad de Valladolid.

García, R., García, T., & Viejo, A. (2017). *El salario emocional y su impacto en la cuenta de resultados.* Retrieved noviembre 23, 2017 from Universidad Abierta de Cataluña: http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/

Gay, F. (2006). *El salario emocional, clave para reducir el estrés.* Retrieved noviembre 22, 2017 from Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales: http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf

Gómez, C. (2011). *El salario emocional.* Retrieved noviembre 22, 2017 from Colegio de Estudios Superiores de Administración: http://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf;jsessionid=2C39352EE5E093989A307602E61E955C?sequence=6

González, K. (2013). *Factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales.* Bogotá: Usbbog.

Guerra, P., & Sosa, M. (2015). *Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo.* Quito: PUCE.

Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *What Is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.).* New York: Basic Books.

Minchán, O. (2017). *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017.* Perú: Universidad César Vallejo.

Montalvo, M. (2018). *Salario emocional y rotación del personal en la empresa Consulting and Tax.* Quito: UCE.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.* Retrieved noviembre 23, 2017 from Revista de Ciencias Sociales: http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf

Pullupaxi, P. (2014). *Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda.* Quito: UCE.

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago.* Retrieved noviembre 23, 2017 from Revista Negotium: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf

Rivadeneira, C. (2015). *Influencia del salario emocional en el desempeño del personal de la dirección de administración de talento humano del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.* Quito: UTE.

Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica.* Retrieved octubre 22, 2017 from Universidad de Chile: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf

Rodríguez, L. (2016). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional.* Bogota: Universidad Libre de Colombia.

Sherman, A., & Chudren, H. (2005). *Administración de personal.* Distrito Federal: CECSA.

Soler, G. (2012). *El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios FUNITEC y EPSET.* Barcelona: Universitat Ramon Llul.

Suarez, D. (2016). *El salario emocional y el mejoramiento de la productividad.* Bogotá: Unimilitar.

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral.* Retrieved noviembre 23, 2017 from Universidad Rafael Landívar: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf

Tate, R., & Stroup, J. (2010). *El profesional de servicio al cliente.* Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Torres, D., Triviño, J., & Martínez, L. (2015). *El salario emocional, factor de eficiencia y competitividad empresarial.* Retrieved noviembre 22, 2017 from Universidad Sergio Arboleda: http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/997/El%20salario%20emocional.pdf?sequence=1

Work Meter. (2014). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*. Retrieved diciembre 12, 2018 from https://es.workmeter.com/claves-para-mejorar-el-rendimiento-laboral-en-las-empresas-guia-gratuita

Zavala, G. (2014). Los cinco elementos del salario emocional. *Entorno*, México.

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de consentimiento informado

Consentimiento Informado

Por medio de la presente, Yo _____ con cédula Nº _____ otorgo consentimiento absoluto para la utilización de la información que sea recolectada, trascrita y codificada por Eliana Moscoso para el trabajo de investigación con título: **Salario emocional y su influencia en el desempeño laboral.**

Es de mi conocimiento que mi nombre no será utilizado con el objetivo de resguardar mi identidad y mantener la confidencialidad. Adicional, puedo disponer con respecto al tipo de información que se vaya a socializar, así como eliminar información específica que yo considere que pueda vulnerar mi seguridad.

Declaro conocer que la presente investigación tiene objetivos académicos y estoy de acuerdo en participar de la misma que forma parte del trabajo de Eliana Moscoso en la Universidad de las Américas (UDLA - Ecuador).

Por lo tanto, autorizo a la Srta. Moscoso para que utilice la información como considere pertinente y para los fines ya mencionados. Mi participación es completamente voluntaria y tengo la libertad de decidir si continúo o no dentro de este proceso en cualquiera de las instancias del mismo.

Cualquier inquietud tengo la certeza que la Srta. Moscoso puede solventarme en cualquier momento al número de celular 0984502312 y al correo electrónico eliana.moscoso@udla.edu.ec

Fecha _____ Firma _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con _____ al teléfono _____ o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de las Américas, tel. 3981000 ext. ------

Anexo 2: Modelo de encuesta

ENCUESTA

Dirigida a los colaboradores del Área de atención al cliente de una empresa farmacéutica de la ciudad de Quito

Objetivo: Conocer la influencia del salario emocional en el desempeño laboral.

Instrucciones: Marque la opción que más se acerque a la realidad que se vive al interior de la Empresa Farmacéutica de Quito.

Datos Generales

Puesto de trabajo: _____ Género: _____ Edad _____

Cuestionario

Siempre = S	Casi siempre = CS	A veces = A	Nunca = N

Ítems	S	CS	A	N
1. La empresa le otorga capacitaciones relacionadas con liderazgo, atención al cliente, formación profesional, etc.				
2. La empresa efectúa retroalimentación para la mejora continua de su puesto de trabajo.				
3. La empresa otorga vacaciones, permisos y días de descanso según lo estipulado por la Ley.				
4. La empresa planifica adecuadamente los horarios de trabajo para evitar cargas laborales excesivas.				
5. La empresa realiza reconocimientos de su esfuerzo, valorando su trabajo.				
6. La empresa motiva e incentiva a todos los miembros.				
7. La empresa realiza actividades recreativas de integración.				

8. La empresa le proporciona un espacio de trabajo adecuado para el desempeño de sus funciones.	
9. La empresa aplica alguna estrategia para la solución de conflictos.	
10. La empresa desarrolla mecanismos para favorecer la comunicación entre las diferentes áreas.	
11. Las políticas internas implementadas por los directivos de la empresa hacen que los colaboradores desarrollen un sentido de pertenencia hacia la misma.	
12. El apoyo de sus compañeros de trabajo permite minimizar situaciones de estrés para el desarrollo adecuado de sus responsabilidades.	
13. Brinda atención oportuna a los clientes internos y externos para la satisfacción de sus necesidades.	
14. Aporta con nuevos mecanismos para desarrollar actividades en su área de trabajo.	
15. Aplica sus ideas como mecanismo de solución y la consecución de objetivos de su área de trabajo	
16. Los objetivos organizaciones planteados se cumplen de forma oportuna.	
17. Desarrolla seguimiento y control de procedimientos para el cumplimiento eficaz de objetivos, o planes.	
18. Organiza de forma oportuna la información para una adecuada gestión de sus responsabilidades.	
19. Mantiene actualización periódica de sus conocimientos para la ejecución adecuada de procedimientos y desarrollo de técnicas en la solución con su respectiva de decisiones oportunas.	
20. Apoya a su equipo o compañeros de trabajo para que desarrollen de forma eficaz sus funciones.	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Diseño de guía de preguntas

Temas a tratar en el Grupo Focal

1. Saludo:	
2. Presentación:	
3. Explicación:	
4. Temáticas:	**Tema General** • Salario emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. **Subtemas** • Breve resumen sobre las variables en estudio "salario emocional y desempeño laboral" • Beneficios no económicos recibidos dentro de la empresa • Percepción del rendimiento o desempeño laboral • ¿Influye el salario emocional en el desempeño laboral? • Grado de compromiso que mantienen con la empresa farmacéutica de Quito. • Aspectos que necesarios para implementar o mejorar. • Mecanismos para potencializar el salario emocional para un adecuado desempeño laboral.
5. Preguntas:	

6.	Conclusiones:
7.	Agradecimiento y despedida:

Anexo 4: Validación de instrumentos

1. **Características del instrumento**

- **Encuesta:**

En el caso de este estudio, se ha definido como instrumento para la obtención de la información, la encuesta, misma que fue elaborada por la investigadora, consta de un total de 20 ítems, las cuales se encuentran formulados a manera de preguntas, sobre aspectos que competen al salario emocional y el desempeño laboral.

Salario emocional

- Oportunidades de desarrollo: 1, 2
- Balance de vida: 3, 4
- Bienestar psicológico: 5, 6
- Entorno laboral: 7, 8
- Cultura laboral: 9, 10, 11, 12

Desempeño laboral

- Comportamiento: 13, 14, 15
- Gestión: 16, 17, 18
- Técnicas específicas: 19, 20

El instrumento de enfoque cualitativo, está diseñado de tal manera que los colaboradores encuestados, puedan responder en base a una escala de tipo Linkert que contempla los siguientes elementos: **siempre, casi siempre, a veces y nunca**.

En las indicaciones se manifiesta que cuentan con la libertad de señalar aquella que más se acerque a su percepción particular de la realidad laboral en la que se encuentran.

La población a la cual será aplicada la encuesta corresponde al personal del área de atención al cliente de la empresa farmacéutica de la ciudad de Quito. Se estima que cada uno de los encuestados demore un aproximado de cinco minutos en responden a los 20 ítems formulados.

- **Grupo focal:**

El grupo focal será aplicado a 10 colaboradores del área de atención al cliente que serán escogidos de manera aleatoria, los participantes conocerán el objetivo y serán guiados por un moderador, quienes discutirán cuidadosamente los ejes temáticos aplicados a la realidad de la empresa enfocados a las variables salario emocional y desempeño laboral, tal como consta en la guía de preguntas.

2. **Justificación poblacional**

El área de atención al cliente de la empresa farmacéutica de Quito, está conformada 30 personas, al ser una población considerable la encuesta y el grupo focal se convierten en los instrumentos más eficaces para la recolección de la información necesaria para dar respuesta a la interrogante de investigación formulada en el proceso de problematización.

Es importante tomar en cuenta que el instrumento de la encuesta está organizado de tal manera que los encuestados (20 colaboradores) no pierdan demasiado tiempo en dar respuesta a los ítems planteados, esto debido a que la encuesta será aplicada durante el tiempo en el que el personal se encuentra cumpliendo con su horario laboral ya que no es posible organizar esta actividad en un tiempo o lugar por fuera de su jornada de trabajo.

Al ser un cuestionario corto, en el que no es necesario invertir demasiados recursos económicos o materiales existe la factibilidad por parte de la investigadora para asumir la totalidad de los costos, el instrumento será aplicado una sola vez, además se toma como base la experiencia de otros estudios de

este tipo para establecer la efectividad de la encuesta como una herramienta de recolección de información.

En el caso del grupo focal se considera la participación 10 de colaboradores, tomando en cuenta que es un grupo pequeño con el que se puede trabajar, receptar opiniones sobre cada uno de los subtemas y contrastar información, logrando así que todos puedan interactuar para enriquecer las conclusiones finales y dar respuesta a todas las interrogantes planteadas en el caso de estudio. El tiempo máximo para trabajar en el tema será de 30 minutos.

3. Justificación teórica

Los instrumentos se fundamentan en los conceptos básicos explicados en el marco teórico en lo referente al salario emocional y el desempeño laboral, en cada uno de los ítems se busca indagar respecto a la relación existente entre las variables de investigación identificadas.

El cuestionario de la encuesta cualitativa considera componentes del salario emocional como oportunidades de desarrollo, balance de vida, bienestar psicológico, entorno y cultura laboral; Mientras que del desempeño laboral toma en cuenta el comportamiento, gestión y técnicas específicas, dichas variables de cada uno son identificadas a partir de la investigación teórica y trabajos previos relacionados al tema de investigación.

Y en el grupo focal se considera la percepción de los participantes sobre dichas variable, por tanto, los resultados que se deriven de la aplicación y tratamiento de la información obtenida de los colaboradores del área de atención al cliente serán contrastados con aporte de los diferentes autores, con la finalidad de presentar un análisis más profundo y sustentado en bases teóricas.