

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa  
de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Nicole Vasquez Castañeda**

**ASESOR**

**Rafael Camilo Giron Cordova**

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

**Chiclayo, 2025**

**Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores de una  
empresa de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024**

PRESENTADA POR  
**Nicole Vasquez Castañeda**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Luis Alberto Ubillus Ubillus  
PRESIDENTE

Aldo Antonio Pineda Palomino  
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A mis padres, por enseñarme a hacer todo con amor.

A mi hermana, por su lealtad eterna.

A mis abuelos, quienes se merecen mi futuro.

Y a toda mi familia, por estar siempre a mi lado, brindándome su respaldo y ánimo en cada paso de este camino. Esta meta alcanzada es tanto mía como de ustedes.

Con todo mi amor y gratitud.

## **Agradecimientos**

A mi docente de curso Aldo Pineda Palomino, su increíble paciencia y compromiso fueron fundamentales para superar cada desafío académico.

A mi asesor Camilo Girón Córdova, por su orientación y sabiduría a lo largo de esta investigación.

A mis amigos, por ser mi mayor soporte emocional.

Y a mi querido Toby, su compañía incluso en las madrugadas fue un recordatorio constante de la importancia de perseverar con optimismo.

# VERSION FINAL SE Y SL 2024 NICOLE VASQUEZ INFORME DE TESIS.pdf

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

2

[tesis.usat.edu.pe](https://tesis.usat.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

3

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

4

[careers.unilever.com](https://careers.unilever.com)

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

[repositorio.unap.edu.pe](https://repositorio.unap.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Americana

Trabajo del estudiante

1%

8

[hemerotecadigital.uanl.mx](https://hemerotecadigital.uanl.mx)

Fuente de Internet

<1%

9

[dspace.ucuenca.edu.ec](https://dspace.ucuenca.edu.ec)

Fuente de Internet

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de la Literatura .....</b>	<b>10</b>
<b>Materiales y Métodos .....</b>	<b>14</b>
<b>Resultados y Discusión.....</b>	<b>16</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>22</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>23</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>24</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>27</b>

### **Resumen**

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores con más de tres años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo en el año 2024. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal y de alcance correlacional no causal. Como técnica principal se utilizó la encuesta aplicada a una muestra de 184 enfermeros que ejercen en un hospital de la ciudad, seleccionada con muestreo por conveniencia de una población de 353 enfermeros, hombres y mujeres. Los resultados del estudio confirmaron la existencia de una relación positiva moderada con un coeficiente Rho de Spearman de 0.439 entre ambas variables. Esto indica que para los enfermeros con una antigüedad que supera los 3 años, existe un nexo claro entre su satisfacción laboral y el salario emocional.

**Palabras clave:** Salario emocional, Personal de Enfermería, Satisfacción laboral, Ambiente de trabajo

### **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between the emotional salary and job satisfaction of employees with more than three years of experience in a healthcare company in the city of Chiclayo in 2024. For this reason, a quantitative, basic-type approach was adopted with a non-experimental – cross-cutting design and non-causal correlation scope. The main technique used was a survey applied to a sample of 184 nurses working in a city hospital, selected by convenience sampling from a population of 353 male and female nurses. The results of the study confirmed the existence of a moderate positive relationship with a Spearman's Rho coefficient of 0.439 between the two variables. This indicates that for nurses over 3 years of tenure, there is a clear link between job satisfaction and emotional salary.

**Keywords:** Emotional Salary, Nursery Staff, Job Satisfaction, Work environment

## Introducción

Actualmente, la problemática alrededor de la satisfacción laboral que experimentan los trabajadores del sector de salud se debe a la asociación de manera errónea, en su mayoría, con la cantidad de dinero retribuido al trabajador como factor único o más importante a tomar en cuenta, dejando en claro el poco reconocimiento a otros componentes emocionales involucrados y que podrían estar teniendo más relación de la que se piensa; esto se pudo denotar en un estudio donde se concluyó que 9 de cada 10 enfermeros del hospital Vitarte en Lima manifiestan que la insatisfacción laboral se atribuye a condiciones deficientes, como iluminación, ventilación, temperatura, ruido y distribución del personal. Caso contrario, se refleja que la satisfacción laboral se ve asociada a otros factores, como el interés en las tareas, las oportunidades de aprendizaje y el compañerismo entre los empleados. (Chávez et al., 2023) Es preciso mencionar que a raíz de este problema se genera el descontento de los trabajadores en el área, quienes son los principales afectados.

Como ejemplo de ello se tienen las huelgas a nivel nacional. En mayo de 2023, fue convocada una movilización nacional del sector salud en Lima por La Federación Nacional Unificada de Trabajadores del Sector Salud (FENUTSSA), donde un grupo de trabajadores llevó a cabo una manifestación en la entrada principal del Ministerio de Salud para la exigencia del cumplimiento de peticiones en cuanto a beneficios y respeto a sus derechos laborales. (Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, 2023). Aspectos que escapan de cuestiones salariales y que acaparan lo significativo que es que el gobierno y directivos tomen en consideración las condiciones laborales, ya que, de ellas también depende la clase de servicio que brindarán a los miles de usuarios.

En el artículo realizado por Solís y Burgos (2023), los autores concluyen que el análisis bibliométrico reveló una conexión teórica entre los conceptos de satisfacción laboral y salario emocional. Este estudio, en particular, ha contribuido a la extensión de la literatura académica en relación a ambos conceptos, al mismo tiempo que ha enriquecido las prácticas de gestión del talento humano centradas en la mejora global de la satisfacción laboral mediante el uso del salario emocional.

La satisfacción, asimismo, es un índice que puede tener diferentes niveles según la antigüedad laboral del trabajador en el mismo centro de trabajo, esto se comprobó en un estudio sobre la satisfacción laboral aplicado al área de Nefrología del hospital Guillermo Kaelin, se determinó que los empleados que contaban con una experiencia laboral de 4 a 6 años mostraban un nivel de satisfacción en el trabajo más bajo. Únicamente los médicos y trabajadores que llevan hasta 3 años laborando experimentaron niveles de satisfacción laboral más altos. (Holguín y Contreras, 2020). Dando un indicio de que este componente puede darse en menor medida en un grupo mayor a los 3 años de brindar servicio en empresas del sector salud. Por lo que, es primordial enfocarse en aquellos que superan este tiempo y cuál es el resultado frente a la interacción con incentivos no monetarios y satisfacción laboral.

En el mismo sentido, el término salario emocional (SE) está ligado a la sensibilidad del colaborador en la empresa, relacionándose así en primera instancia con la satisfacción que pueda tener como profesional, dado que, tiene que ver con el lado de apreciación emocional hacia su labor, como refiere el autor Madero (2020) es aconsejable que las empresas fomenten incentivos no relacionados con el dinero, ya que estos se alinean con las preferencias de los empleados en su entorno laboral; esto incluye aspectos como la autonomía para tomar decisiones, programas de que reconocen sus logros en el trabajo, así como la calidad de las relaciones en el ambiente de trabajo, tanto con los superiores como con los colegas.

De igual forma, en una investigación del contexto latinoamericano, se menciona que el profesional de enfermería, vive constantemente en un entorno que roza con situaciones dolorosas, cercanas a la muerte, por lo que necesita mantener un sistema de incentivos y recompensas no monetarias que ayuden en su motivación para continuar con su labor diaria, no solo requiere de un sueldo monetario, necesita un salario emocional, donde sea reconocido por sus jefes y compañeros (Piacquadio, 2021). Esto nos conduce al escenario actual en la ciudad de Chiclayo, donde el salario emocional aún resulta difícil de abordar en aquellos trabajadores del sector mencionado, a pesar de que Riquelme (2023) nombra que la relevancia del salario emocional radica en su capacidad para retener a los empleados que, al no percibir reconocimiento, buscan nuevas oportunidades: y que no solo atrae resultados notables, sino que también fomenta empleados felices y motivados, mejora la eficiencia en la ejecución de tareas y, lo que es más importante, contribuye al éxito tanto profesional como personal de la empresa y sus colaboradores.

No obstante, pese a los análisis e investigaciones previas, estudiar estas variables de forma plenamente teórica estaría llevando a una posición distinta y muy lejana a la realidad, sin saber antes la relación que tienen ambos conceptos más allá, la relación que guardan. Aunque hay una escasa exploración de las variables juntas a nivel nacional y a nivel regional, estas recomendaciones incentivan a investigar más sin tener en cuenta a la población, no se conoce si existe un vínculo positivo del salario emocional en la satisfacción laboral de colaboradores que tengan una antigüedad laboral de más de 3 años en el sector salud o si, por el contrario, no existe un vínculo entre los dos términos.

Si bien existen estudios de ambas variables, estas no han sido tratadas de forma conjunta en la población específica, como la de colaboradores que hayan pertenecido al sector salud por más de 3 años, por lo que no se conoce si existe relación alguna entre salario emocional y satisfacción laboral. En base a lo señalado con anterioridad, se busca llenar este vacío de conocimiento respondiendo a la siguiente pregunta. ¿Qué relación existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024?

La investigación propuesta busca abarcar la brecha de conocimiento de las dos variables dentro del sector salud de la ciudad de Chiclayo en la población específica planteada y que permite brindar un mayor alcance en cómo estas se relacionan. Los resultados que se obtendrán en esta investigación servirán para validar si dicha relación aporta y refuerza a la teoría anteriormente propuesta sobre si la variable salario emocional se relaciona o no con la variable satisfacción laboral. Este estudio proporciona la oportunidad a que otras investigaciones involucren ambas variables y se puedan predecir dichos resultados en otros contextos o se brinde material teórico, a partir del cual, se incentive a la creación de modelos para su futura implementación en las diferentes instituciones públicas o privadas del sector. Además, permitirá a que otras investigaciones se aperturen al abordaje de estas variables asociadas a otros posibles factores como el rendimiento laboral o un análisis de diferencias entre colaboradores femeninos y masculinos.

El beneficio directo de los hallazgos que se obtendrán será para los investigadores de las universidades, tanto docentes como alumnos, debido a la ampliación de la literatura y el aporte teórico de gran magnitud en el campo de recursos humanos, donde se necesita actualmente un mayor enfoque.

El objetivo general es determinar la relación entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la

ciudad de Chiclayo, 2024. En adición a ello se han considerado 3 objetivos específicos: estimar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo, estimar el nivel de salario emocional laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo y determinar la relación entre las dimensiones del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024.

Para finalizar, la hipótesis de esta investigación es que existe una relación positiva entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en empresas de salud en la ciudad de Chiclayo.

### **Revisión de la Literatura**

El estudio propuesto por los autores Pinheiro de Sousa y Galan (2023) tuvo como propósito reconocer la importancia que le dan a los elementos del salario emocional los profesionales de enfermería e identificar su asociación con datos sociodemográficos y de aspecto laboral. Como resultado, gran parte de los elementos de la variable son valorados, particularmente las relaciones laborales y las circunstancias del empleo. Los enfermeros destacaron los programas para la reducción del estrés laboral, las oportunidades de carrera y las ventajas que se generan para el trabajador y su familia.

En adición a ello, otro artículo tuvo como finalidad determinar el nexo entre el engagement y el salario emocional en personal contratado de una entidad industrial de origen peruano, cuyos hallazgos revelan que existe relación entre ambas constantes, mientras que, los resultados de tipo descriptivo arrojan que muchos de los participantes ubican el salario emocional en un nivel inadecuado y solo unos cuantos en nivel promedio. (Dávila et. Al., 2022)

A su vez, la autora Calle (2021) en su investigación sobre este factor planteó determinar si hay relación entre la atención al ciudadano y la motivación del talento humano. Donde dio como resultado la presencia de una relación positiva buena y con resultados descriptivos donde se aprecia que la motivación intrínseca es valorada en un 59.9% siendo el factor reconocimiento desfavorable entre los demás aspectos.

Sumando a lo anterior, la investigación de los autores Intriago y Zambrano (2023) tuvo el fin de hacer un análisis del impacto que ocasiona el salario emocional en el rendimiento del talento humano de instituciones del sector público en Ecuador. Revelando así que hay una relación directa muy significativa y donde se determina que el comunicarse, trabajar de forma colaborativa y ejercer en un buen ambiente laboral se consideran aspectos que se ajustan muy bien a una gestión basada en incentivos no económicos.

Continuando en este ámbito, se elaboró un estudio cuyo objetivo principal era evaluar el nivel de satisfacción laboral (SL) de trabajadores que forman parte del sector de salud en el estado de Tamaulipas en México. Los autores descubrieron que la satisfacción laboral se mantenía en niveles positivos, destacando que el personal con una antigüedad menor a cinco años en la organización expresaron escalas más altas de SL en comparación con otros grupos y son las personas con más años de experiencia en la institución las que más se oponen a esta prestación, lo que abre las puertas a las organizaciones participantes. (Bernal y Flores, 2020)

De igual forma, Gkliati y Saiti (2023) tuvieron el propósito de examinar los niveles de SL entre médicos griegos que trabajan en hospitales públicos y determinar cuáles son los

factores que pueden asociarse a esta. Los resultados dictaminaron que los doctores se encuentran satisfechos con su trabajo y reveló los cuatro factores que contribuyen al grado de satisfacción laboral de los médicos son: los motivos intrínsecos que incluyen la creatividad y las iniciativas, el enriquecimiento de la tarea y el clima laboral, la supervisión y el liderazgo mientras que el cuarto factor se relaciona con los motivos extrínsecos.

Asimismo, en Tabasco, México, los autores determinaron la satisfacción laboral en un hospital de segundo nivel por parte del personal de enfermería. Se determinó que los enfermeros están satisfechos con su trabajo, pero es necesario investigar más porque existen numerosos factores que pueden relacionarse con la satisfacción laboral. Además de ello, se halló una media de antigüedad laboral en la institución de 13,4: dato con el que los autores sostienen que se puede inferir que la antigüedad laboral puede generar sentido de pertenencia y mejorar la satisfacción laboral. (Bautista et al., 2023)

Ocurrió algo similar en San Luis Potosí, México, donde se buscó determinar el nexo que tienen la satisfacción en el trabajo y el ausentismo de enfermeros en un hospital de categoría dos. Los resultados muestran que ambas variables están relacionadas y los profesionales de esta área estuvieron satisfechos medianamente con su labor, esto amerita implementar medidas para afrontar cuestiones como la percepción que tiene el personal, el entorno físico, las medidas que involucran el salario y la cultura en su espacio de trabajo. (Cheverría et al., 2023)

En referencia a esta variable, se analizó la satisfacción laboral de los enfermeros que laboran en un nosocomio de nivel dos de la Ciudad de México propuesta por los autores Balseiro et al. (2023). Obteniendo como hallazgo que los profesionales de enfermería sienten satisfacción con el trabajo que hacen. Sin embargo, el supervisar de manera seguida aquellas áreas detectadas como causa de insatisfacción, generará un beneficio al enmendarlas a favor de los enfermeros y pacientes.

Los autores Flores y Bravo (2024), en su investigación sobre ambas variables, se enfocaron en valorar el vínculo entre salario emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica en la ciudad de Manabí en Ecuador. Como efecto de ello, tuvieron resultados donde se declara que existe una relación media baja entre los dos términos y que si se considera la integración del SE se incrementa la satisfacción que siente el funcionario en su labor.

Para establecer el vínculo entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de una provincia de Puno, los autores Talavera et al. (2021) propusieron el estudio que reveló que gran parte de la muestra presentaba regular satisfacción laboral. De igual forma, comprobaron una correlación catalogada como positiva débil entre ambas variables estudiadas, también hallaron que los elementos asociados a moderar la SL fueron: las relaciones humanas, la comunicación junto a la condición y puesto laboral.

Finalmente, en una investigación enfocada en examinar variables de la motivación y satisfacción laboral de trabajadores en un establecimiento comercial de Ciudad Victoria, Tamaulipas. Se tuvo como resultado que la mayoría de ellos se encuentran satisfechos en los aspectos de su trabajo como las relaciones personales, la supervisión que ejercen, las oportunidades de promoción, etc. Cuanto más interés haya por parte de la directiva de cubrir necesidades para la satisfacción del personal, se incrementará el grado de motivación por alcanzar un rendimiento sobresaliente que conlleve al éxito general de la organización. (Bernal et al., 2022)

Respecto a los fundamentos teóricos de la investigación, se cuentan con los siguientes:

### ***Definición de Salario***

El término salario puede ser definido como la compensación otorgada por las labores realizadas, expresada en diversas modalidades de remuneración (Rubio et al., 2020). Se tienen distintos tipos de salarios, entre ellos:

**Salario Mínimo Interprofesional.** El monto mínimo estipulado por la federación que se aplica de manera uniforme en todos los sectores y áreas de actividad.

**Salario Base.** La compensación otorgada en función del tiempo o del trabajo realizado, sin tener en cuenta el rendimiento del empleado que ocupa el puesto.

**Salario de Convenio.** Se trata de un salario acordado por mutuo consentimiento que excede el salario mínimo interprofesional.

**Salario Bruto.** Corresponde al monto total sin considerar las deducciones legales.

**Salario Líquido.** Es el importe completo una vez se han aplicado las deducciones legalmente requeridas.

**Salario Real.** Se refiere al poder de compra del empleado, la cual está determinada por la relación entre los precios de los bienes básicos que consume y su salario.

**Salario Indirecto.** Son los beneficios mínimos que la legislación prescribe y las recompensas adicionales que la empresa implementa con el propósito de motivar a sus empleados.

El salario financiero es relevante y brinda felicidad a los empleados, especialmente cuando hay un aumento. No obstante, la satisfacción es temporal porque depende de cuánto tiempo le llevará al trabajador adaptarse a la nueva cantidad de dinero, lo que probablemente durará pocos días. El salario que se ve inmerso únicamente en el dinero ya no es lo más importante para los trabajadores de la realidad actual. Se puede afirmar que, con el fin de estimular su satisfacción se debe considerar el concepto de salario como la retribución no pecuniaria. (Rubio et al., 2020)

### ***Definición de Salario Emocional***

Los autores, de igual forma, concluyen en que la definición apropiada para salario emocional es que son todos los factores que se dan interna y externamente de un empleo, los cuales despiertan emociones positivas en el entorno laboral. (Rubio et al., 2020)

Hay una repercusión del salario emocional en los individuos que crea una política que logra visualizar al trabajador y la entidad, y que permiten que el plan para gestionar el talento humano se desarrolle a partir de las necesidades tanto profesionales como personales del empleado. Se enlaza con que la calidad de vida laboral del colaborador, las relaciones interpersonales que mantenga no solo con los colegas sino también con los superiores, el

entorno físico y las condiciones de trabajo en su organización, contribuyendo a la creación de una empresa saludable que busca promover entornos laborales propicios para el crecimiento y el éxito empresarial. (Quintero y Betancur, 2018)

En el contexto laboral del salario emocional se tienen en cuenta las condiciones satisfactorias que el empleador ofrece, abordando aspectos como la cultura, el ambiente, las oportunidades de capacitación y la atención hacia los empleados. En lo que respecta al crecimiento profesional se valora la formación y el feedback positivo brindado por los superiores. Por último, en lo que respecta a la flexibilidad, se consideraron aspectos organizativos relacionados con la adaptabilidad y la disponibilidad de licencias. (Salvador et al., 2021). Los autores Espinoza y Toscano (2020) alegan que son aspectos como la flexibilidad, la independencia y la conciliación de la vida a nivel personal y laboral los que valoran cada vez más los profesionales de todo tipo.

González (2001) nos dice que hoy en día, se entiende que basar la motivación principalmente en la expectativa de beneficios económicos y básicos, sin importar lo sofisticados o generosos que sean, tiene una efectividad limitada. Se pronostica que en un período de diez años, el 95% de los trabajadores prestarán más atención al salario emocional que a la situación monetaria, lo que significa que los empleados más talentosos no estarán dispuestos a sacrificar su tiempo con sus familias ni su crecimiento personal. (Rodríguez y Roque, 2022). En el mismo sentido, Torres y Novoa (2021) sostienen que son las generaciones más jóvenes en el sector laboral las que ya no tienen conformidad únicamente con el salario monetario, buscan incentivos que los ayuden a equilibrar su vida personal y profesional, debido a ello, las empresas que priorizan el salario emocional son los ambientes más deseados para solicitar empleo.

Aunque los diversos autores reafirman que el incremento de este tipo de salario es benéfico, son Kroczeck & Kugler (2024) los que optan por un enfoque más balanceado, sosteniendo que es necesario combinar características laborales no monetarias que resulten agradables y salarios más elevados, ya que tienen efectos positivos en el lugar de trabajo y son atractivos para personal altamente cualificado, pues cada vez es más difícil ponerle un precio a los aspectos no monetarios de un empleo si el valor de los sueldos cada día es más competitivo.

### ***Definición de Satisfacción Laboral***

Se le define a la satisfacción laboral como el sentimiento positivo y agradable que asocian los empleados a su entorno profesional mientras desempeñan sus roles. Teniendo en cuenta esta perspectiva la satisfacción laboral contiene valor estratégico debido a su poder positivo sobre los resultados del bienestar de los colaboradores de una empresa. (Andrade et al., 2020)

La satisfacción es ese estado de ánimo humano que surge cuando se cumple con sus necesidades. En el ámbito laboral, las organizaciones preocupadas por su personal integran medidas alineadas a asuntos psicológicos y sociológicos para lograr este estado, sabiendo que estos son fundamentales para las empresas. Varios factores como características propias de la actividad laboral, las particularidades de cada individuo, la empresa y la sociedad en general, tienen cabida en la consecución de la satisfacción laboral. (Cordero et al., 2022)

Se describe como una valoración, ya sea positiva o negativa, que la persona hace sobre su situación respecto a su trabajo. (Weiss, 2002)

En cuanto a las dimensiones que los autores Meliá y Peiró (1998) consideran dentro de la satisfacción laboral son:

**Satisfacción Con La Supervisión.** Los factores en relación al entorno físico del lugar de trabajo son la higiene, la salubridad, la limpieza, la temperatura que se mantiene al igual que las condiciones de cómo está iluminado y ventilado el espacio.

**Satisfacción Con El Ambiente Físico de Trabajo.** Los trabajadores están satisfechos con la supervisión cuando los superiores juzgan su trabajo de forma justa, les brindan apoyo y proximidad, y los tratan con igualdad y justicia.

**Prestaciones Percibidas.** La satisfacción laboral de los trabajadores depende del cumplimiento del convenio colectivo por parte de la empresa, del proceso de negociación, del salario, de las oportunidades de promoción y de formación.

Los autores Díaz, Almorza y González (2023), mostraron que existe de manera inferencial una asociación positiva entre las dimensiones del salario emocional y la satisfacción laboral. Por tanto, es vital tener presente que ambas se convierten en constructos fundamentales para que las organizaciones desarrollen modelos de gobernanza competitivos en la era de la Industria 4.0. Haciendo hincapié en el sector salud, según Kabuk & Ongün (2024) se advierte que si los enfermeros con más experiencia laboral no perciben que sean valorados adecuadamente en su labor, su nivel de satisfacción se verá afectado negativamente, al igual que aquellos enfermeros de mayor edad que no reciben el respaldo adecuado de sus supervisores. Es por ello que, la dirección de los hospitales deben tener en cuenta políticas que mantengan o incrementen en el mejor de los casos la satisfacción, como el desarrollo profesional continuo, la adecuada orientación de personal nuevo, mejora del entorno laboral, el uso de escalafones clínicos para ascensos y mejora salarial. (Paarima et al., 2024)

Los enfermeros también afirman que los horarios flexibles, especialmente en turnos de 12 horas son determinantes para la satisfacción laboral, tanto como la seguridad en el empleo y las opciones profesionales de desarrollo (Nerges et al., 2022). Siendo esta última una de las más importantes, pues, son los enfermeros experimentados (3 a más años) quienes perciben su autonomía en la práctica como resultado natural de su responsabilidad y gestión en la práctica diaria a través de estas oportunidades de formación personal, dejando en claro que es la directiva la que debe ofrecerlas para que se mejoren aspectos como las competencias, en especial de los enfermeros novatos (1-3 años de experiencia laboral); esta inversión puede relacionarse con el incremento de la satisfacción del personal en su lugar de trabajo y a su vez repercutir de manera positiva en la atención al paciente y en promover el crecimiento laboral. (Wong, 2024)

## **Materiales y Métodos**

Esta investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental – transversal y de alcance correlacional no causal, dado que el estudio no hizo alteración de las variables, sino que tuvo como finalidad el determinar la relación de ambas variables teniendo en cuenta la antigüedad laboral de los participantes del sector salud. Al mismo tiempo, se buscó estimar el nivel de satisfacción laboral en ellos tanto como estimar el nivel de salario emocional. Además, se recolectaron datos estadísticos de un solo periodo en el contexto, con el fin de determinar la relación entre las dimensiones del salario emocional y satisfacción laboral.

El instrumento utilizado para la investigación fue el cuestionario, que consta de 30 ítems, donde 12 de ellos corresponden a la variable satisfacción laboral y fueron evaluados con el cuestionario S10/12 de los autores Meliá y Peiró (1998) de 3 dimensiones: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas, en la que los participantes respondieron en una escala de 7 puntuaciones: Desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho. Por otro lado, se tienen 18 ítems para la variable salario emocional, con el cuestionario de salario emocional (Salvador et al., 2021), el cual cuenta con las 3 siguientes dimensiones: factor 1 (el ambiente), factor 2 (desarrollo profesional) y factor 3 (flexibilidad) donde fueron evaluados con una escala de 7 puntuaciones: Desde Nunca hasta Siempre. Se obtuvo el juicio de 6 expertos y se aplicó el coeficiente de validez de contenido de Hernández Nieto, el cual dio como promedio de la variable “Satisfacción laboral” un 0.90 y un 0.91 de similitud en los ítems para la variable “Salario Emocional” lo que demuestra su validez para su aplicación.

La confiabilidad se ejecutó con la aplicación de la prueba piloto utilizando el coeficiente Omega de McDonald en el programa JAMOVI. El resultado dio un 0.905 para el instrumento de Satisfacción laboral: Dimensión S. Con el ambiente físico 0.823, Dimensión S. Con la supervisión: 0.896 y Dimensión S. Con las prestaciones 0.782. Por otro lado, para el instrumento de Salario emocional se obtuvo un resultado de 0.914 donde: Dimensión factor 1: 0.783, Dimensión Factor 2: 0.839 y Dimensión Factor 3: 0.783. De manera conjunta e interpretativa, ambos instrumentos se encuentran en el rango de coeficiente aceptable, con una consistencia interna del instrumento utilizado aceptable se procedió a su aplicación.

La población estuvo compuesta por 353 enfermeros, hombres y mujeres, que laboran en un hospital de la ciudad. La muestra fue conformada por 184 enfermeros hombres y mujeres que laboran en las áreas de: procedimientos, consulta externa, docencia, áreas críticas y emergencia, apoyo al diagnóstico, área clínica, área quirúrgica, hemodiálisis, inmunizaciones, salud ocupacional y estrategias TBC/VIH SIDA. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, respetando la disponibilidad de los trabajadores y de sus turnos.

En cuanto al procedimiento, se coordinó con el área de investigación del nosocomio mediante el correo institucional para solicitar el formulario de viabilidad y no duplicidad, el cual se llenó con los datos en base al planteamiento del estudio y su respectiva justificación. Después de haber obtenido el visto bueno, se solicitaron otros requisitos como la admisión del pago para poder tener contacto con el personal y el envío del proyecto de tesis aprobado para su revisión en el área de ética, constatando así que no se infrinjan las normas de confidencialidad y respeto a la muestra, asegurando el anonimato y el consentimiento de sus respuestas. Por último, se procedió a los acuerdos con el área de investigación para las fechas planteadas de la visita al hospital donde se hizo la explicación de la finalidad del estudio, se entregó el link de la encuesta y se dio pase a su adecuada resolución, en compañía de la enfermera de apoyo como guía en las diferentes áreas del hospital.

Finalmente, en cuanto al plan de análisis para cumplir con los objetivos de estudio, se agruparon los datos recolectados en Microsoft Excel, donde se organizaron y prepararon para su respectiva exploración. Se importaron al programa SPSS (versión 25) para ser procesados según el objetivo a alcanzar. En función a ello, para los dos primeros objetivos específicos se trataron los resultados a través de la baremación, haciendo uso de los percentiles 33 y 66. Mientras que, tanto para el último objetivo específico y el objetivo principal, se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre ambas variables y sus dimensiones.

## Resultados y Discusión

A continuación, se muestran los hallazgos del procesamiento de datos realizado por medio de cuestionarios a 184 enfermeros de un hospital en la localidad de Chiclayo. A partir de ellos, se procede a explicar los resultados por los objetivos propuestos en la investigación.

Respecto al objetivo específico 1 se tiene estimar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción laboral de colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1.6
Medio	125	67.9
Alto	56	30.4
Total	184	100.0

*Nota.* Se respetó la clasificación utilizada en el instrumento.

Como se observa en la Tabla 1, si bien la mayoría de los enfermeros no se sienten insatisfechos en su totalidad existe un espacio considerable para mejorar aspectos que se vean involucrados en la satisfacción con su trabajo. Y, aunque solo una pequeña proporción se siente en un nivel bajo, reportan la presencia de factores que causan insatisfacción con su empleo y que deben abordarse.

**Tabla 2**

*Nivel de dimensiones de satisfacción laboral de colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfacción con la supervisión	Bajo	7	3.8%
	Medio	116	63.0%
	Alto	61	33.2%
	Total	184	100%
Satisfacción con el ambiente físico	Bajo	5	2.7%
	Medio	98	53.3%
	Alto	81	44.0%
	Total	184	100%
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Bajo	27	14.7%
	Medio	121	65.8%
	Alto	36	19.6%
	Total	184	100%

*Nota.* Se utilizaron los percentiles 33 y 66 para determinar la percepción baja, media y alta para las dimensiones presentadas de la variable satisfacción laboral.

En la Tabla 2 podemos observar que, de manera general, todas las dimensiones presentan una satisfacción media. Sin embargo, la dimensión con mayor porcentaje de nivel bajo fue la satisfacción con las prestaciones recibidas, cuestión que clarifica que los trabajadores se sienten menos satisfechos con aspectos de negociaciones y disposiciones de su organización, seguido de la manera en que la son supervisados y su relación con sus supervisores. Por otro lado, las cifras demuestran que se encuentran altamente satisfechos con la infraestructura de su área de trabajo y su espacio.

Los hallazgos para este primer objetivo específico muestran que la mayoría de los colaboradores reportaron un nivel medio de satisfacción laboral (67.9%), similares en gran medida a los resultados de un estudio en un hospital de Potosí de los autores Cheverría et al. (2023) donde la mayor parte de los profesionales de enfermería se manifiesta medianamente satisfecho (65.5%). En discrepancia con el estudio de Bautista et al. (2023), donde se observó que el 1.1% de enfermeros en un hospital de Tabasco se encuentran medianamente satisfechos. En estudios similares como el de Bernal y Flores (2020) en Tamaulipas, México, se encontró que la satisfacción laboral es generalmente alta, sobre todo en los empleados con menos de

cinco años de experiencia, lo que plantea una diferencia interesante respecto a los colaboradores con mayor antigüedad laboral.

Desde la perspectiva teórica, es congruente al decir que, la satisfacción es un estado de ánimo humano que en el ámbito laboral se logra cuando las empresas integran estrategias que se interesan por cumplir con las necesidades que involucran aspectos psicológicos y sociológicos de sus empleados, sabiendo que estos son de mucha importancia. (Cordero et al., 2022). La literatura destaca que esta satisfacción no solo se asocia con factores tangibles como el salario, sino también con la percepción de justicia, las relaciones laborales y el ambiente de trabajo. Además, la atención a elementos no monetarios como el reconocimiento, el desarrollo profesional y la flexibilidad son esenciales para garantizar una mayor satisfacción laboral a largo plazo (Quintero & Betancur, 2018; Salvador et al., 2021).

Para el objetivo específico 2 se busca estimar el nivel de salario emocional de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 3**

*Nivel de salario emocional de colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	16	8.7%
Medio	124	67.4%
Alto	44	23.9%
Total	184	100.0%

*Nota.* Se utilizaron los percentiles 33 y 66 para determinar el nivel bajo, medio y alto de satisfacción laboral.

Se puede observar que los resultados de la Tabla 3 muestran que el salario emocional se percibe en un nivel medio en su trabajo. Esto señala que los trabajadores no son ajenos a los aspectos del salario emocional que brinda su establecimiento, no obstante, no los asimilan como algo destacable en su vida laboral. Por otro lado, tomando en cuenta que existe un porcentaje pequeño de nivel bajo, se abre la oportunidad para mejorar la implementación de incentivos no monetarios dentro del hospital.

**Tabla 4**

*Nivel de dimensiones de salario emocional de Colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Factor 1 (El ambiente)	Bajo	2	1.1%
	Medio	113	61.4%
	Alto	69	37.5%
	Total	184	100%
Factor 2 (Desarrollo profesional)	Bajo	42	22.8%
	Medio	107	58.2%
	Alto	35	19.0%
	Total	184	100%
Factor 3 (Flexibilidad)	Bajo	39	21.2%
	Medio	111	60.3%
	Alto	34	18.5%
	Total	184	100%

*Nota.* Se utilizaron los percentiles 33 y 66 para determinar la percepción baja, media y alta para las dimensiones presentadas de la variable salario emocional.

En la Tabla 4, la dimensión con mayor porcentaje de nivel bajo fue el Desarrollo profesional, seguida de la flexibilidad, lo que apunta a que los trabajadores perciben muy poco los estímulos para mejorar de manera integral en su profesión o ascender, así como la poca posibilidad de poder obtener excepciones laborales como por ejemplo emergencias personales. Por otra parte, la dimensión que registró un mayor porcentaje de nivel alto fue el ambiente, dejando en claro que la muestra percibe altamente como un incentivo la sociabilidad de su espacio.

En relación con el segundo objetivo específico, al explorar el nivel de SE percibido por los colaboradores, los resultados revelan que la mayoría se ubica en un nivel medio (67.4%). Este dato contrasta con los hallazgos de Dávila et al. (2022), quienes indicaron que el 52.19% de los trabajadores en una entidad industrial de Perú percibía su salario emocional con un nivel bajo. Estas diferencias pueden deberse a las diversas prácticas y culturas organizacionales entre sectores, así como a las expectativas específicas que tienen los colaboradores en el sector salud en cuanto a reconocimiento, apoyo emocional y desarrollo profesional.

En concordancia con el marco teórico, hoy en día los trabajadores valoran aspectos que trascienden la simple remuneración económica, como la flexibilidad de horarios, las oportunidades de capacitación y un clima organizacional positivo (Espinoza y Toscano, 2020). Rodríguez y Roque (2022) y Torres y Novoa (2021) argumentan que en una década casi el 100% de los colaboradores priorizará el salario de tipo emocional sobre el económico, enfatizando que un salario elevado ya no será suficiente para atraer a los talentos más cualificados ni los más jóvenes, siendo las generaciones actuales las que buscan incentivos que balanceen los dos aspectos de su vida: familia y trabajo, lo que los llevará a optar por empresas que decidan implementar en mayor medida el salario emocional.

Para el objetivo específico 3 se busca determinar la relación entre las dimensiones del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 5**

*Relación entre las dimensiones del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una Empresa de Salud*

Dimensiones de la satisfacción laboral	Dimensiones del salario emocional		
	Factor 1 (El ambiente)	Factor 2 (Desarrollo profesional)	Factor 3 (Flexibilidad)
Satisfacción con la supervisión	.553**	.468**	.410**
Satisfacción con las prestaciones recibidas	.383**	.558**	.482**
Satisfacción con el ambiente físico	.163*	.037	.017

Nota. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). \*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Siguiendo con la Tabla 5, se pueden contemplar los resultados de la prueba que se hizo de correlación, el coeficiente Rho de Spearman. De manera general, las dimensiones de Satisfacción con la supervisión y con las prestaciones recibidas tienen resultados favorables que se encuentran en la clasificación de correlación positiva moderada con respecto a las 3 dimensiones de la variable SE: el ambiente, el desarrollo profesional y la flexibilidad, a excepción del valor .083 que indica una correlación baja. No obstante, el rho de la dimensión satisfacción con el ambiente físico se encuentran en una correlación positiva muy baja en cuanto a las tres dimensiones. Lo que significa que esta última dimensión de la variable satisfacción se asocia en menor medida a las dimensiones del salario emocional.

Al ver los resultados del último objetivo específico, se tiene un contraste con los hallazgos de Bernal et al. (2022) que obtuvieron como resultado que la dimensión de desarrollo profesional tiene una relación positiva significativa con las tres dimensiones de la satisfacción

laboral, sin embargo la dimensión de S. con las prestaciones recibidas tiene una relación baja con estas. Esto sugiere que, aunque las prestaciones son importantes, no siempre son los factores determinantes más fuertes para la satisfacción total de los empleados, especialmente en el contexto de empresas de salud, donde los aspectos no monetarios y el desarrollo personal tienen un peso considerable.

Los resultados también guardan coherencia a nivel teórico, Salvador et al. (2021) y Rodríguez y Roque (2022), quienes señalaron que la flexibilidad es uno de los elementos más valorados por los trabajadores y asociados positivamente con las dimensiones de la satisfacción laboral. En el sector salud, donde los turnos prolongados y la demanda física son aspectos críticos, la flexibilidad se convierte en un factor determinante para el bienestar de los empleados (Nerges et al., 2022). Asimismo, Quintero y Bentacur (2018), subrayan que el desarrollo profesional y la flexibilidad son dimensiones que están vinculadas a la satisfacción y a sus respectivas dimensiones, ya que si las primeras son acatadas correctamente e impulsadas por la gestión del centro laboral entonces los trabajadores se verán más satisfechos, comprometidos y leales a la organización.

Por último, el objetivo general busca determinar la relación entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024.

#### **Tabla 6**

*Relación entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 Años de Experiencia en una Empresa de Salud*

<b>Variab</b> les	<b>Salario Emocional</b>
Satisfacción Laboral	.439**

Nota. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Para finalizar, se presentan en la Tabla 6 los resultados de correlación entre las variables de la investigación. Donde el coeficiente Rho de spearman es de .439, clasificado como una correlación positiva moderada. Dado el caso, se acepta la hipótesis de la investigación confirmando la existencia de una relación positiva entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo. Esto también se entiende a su vez que ambas variables poseen aspectos multidimensionales de la exterioridad e interioridad del trabajo, un enfoque de emociones positivas en el plano laboral y unión de componentes tangibles e intangibles en unidad, que hacen que su correlación sea bidireccional, es decir, si la variable salario emocional incrementa, la variable satisfacción laboral entonces también lo hará.

Este resultado no solo es notable, sino que también tiene ligeras diferencias con los resultados de Flores y Bravo (2024) donde se halló una correlación positiva baja entre la SL y el SE, al igual que por los autores Talavera et al. (2021), quienes encontraron una correlación positiva baja entre ambos aspectos en trabajadores de una Municipalidad Provincial en Puno. Sin embargo, resuena con los hallazgos de Bernal et al. (2022) en una tienda comercial en

Tamaulipas, donde se evidenció una relación más sólida, considerada como positiva significativa entre motivación y satisfacción laboral.

De acuerdo a la teoría, se refuerza a un nivel superior lo que ya habían hallado Solis y Burgos (2023) una conexión teórica entre los conceptos de salario emocional y satisfacción laboral. Y como mencionan los autores Rubio et al. (2020) para estimular la satisfacción de los trabajadores, se debe considerar el concepto de salario como la retribución no pecuniaria. Este aspecto adquiere una relevancia aún mayor en el sector salud, donde el bienestar emocional y el cumplimiento de expectativas pueden ser factores decisivos para mantener motivación y compromiso necesario en un ambiente de trabajo complicado (Quintero, 2023). En este sector, las exigencias laborales y emocionales pueden generar altos niveles de estrés, lo que aumenta la necesidad de factores no financieros que promuevan un equilibrio entre la vida personal y profesional (Salvador et al., 2021). Sin dejar en el olvido la compensación monetaria, el sueldo. Pues optar por un enfoque centrado y equilibrado entre una incorporación mayor de incentivos no financieros y salario monetario es una de las mejores opciones. (Kroczek y Kugler, 2024)

## Conclusiones

La correlación positiva moderada entre SE y SL demuestra que la percepción de los colaboradores sobre su bienestar emocional se enlaza a su satisfacción general con el trabajo. Una política sólida de salario emocional que fomente un ambiente laboral positivo, con oportunidades de desarrollo profesional y flexibilidad, puede elevar de manera considerable el compromiso y la satisfacción de los empleados. Para organizaciones en sectores tan demandantes como el de la salud, donde el desgaste emocional y físico es frecuente, invertir en un salario emocional sólido no es solo una estrategia deseable, sino una prioridad estratégica. Al robustecer el salario emocional, se fortalece la lealtad y motivación de la fuerza laboral, sentando las bases para una atención de calidad y un equipo humano altamente comprometido.

Los resultados revelan que más de la mitad de los colaboradores experimenta un nivel de satisfacción laboral medio, lo cual indica que si bien estos empleados no se encuentran insatisfechos en su mayoría, existen aspectos que necesitan ser mejorados para alcanzar niveles óptimos de satisfacción. Esta situación sugiere que los esfuerzos organizacionales no han sido lo suficientemente efectivos para garantizar que los colaboradores, tras varios años de servicio, perciban su entorno laboral como completamente satisfactorio. El hecho de que solo la tercera parte de los empleados reporten altos niveles de satisfacción laboral pone de manifiesto que, aunque las condiciones laborales no son desfavorables, todavía hay margen significativo para mejorar el bienestar y el compromiso del personal a largo plazo.

La percepción del salario emocional en un nivel medio por parte de más de la mitad de los colaboradores refleja que, aunque los incentivos no monetarios están presentes en la organización, no son percibidos como elementos destacados o suficientes en la experiencia laboral. Este hallazgo señala la necesidad de una reevaluación en la implementación y comunicación de políticas de salario emocional, especialmente en lo referente al desarrollo profesional y la flexibilidad, dimensiones que obtuvieron puntuaciones relativamente bajas. Estos aspectos emocionales del entorno laboral pueden ser decisivos para aumentar la satisfacción y el rendimiento de los empleados, en especial en un sector tan exigente como el de la salud.

Se confirmó una relación positiva moderada entre las dimensiones del salario emocional y la satisfacción laboral, lo que evidencia que estas variables no solo están interrelacionadas, sino

que también son cruciales para fomentar un ambiente de trabajo más motivador y satisfactorio. Sin embargo, se observó una correlación más baja entre el ambiente físico y las prestaciones recibidas, lo que sugiere que los trabajadores valoran más los factores relacionales y de crecimiento personal que los beneficios tangibles o la infraestructura. Este hallazgo subraya la importancia de fortalecer las iniciativas centradas en el crecimiento y desarrollo personal, así como en la creación de un entorno laboral flexible y enriquecedor.

### **Recomendaciones**

Se sugiere promover investigaciones futuras que exploren en mayor profundidad los factores internos y externos que influyen en esta percepción. Las investigaciones deberían incluir análisis longitudinales para identificar cómo cambia la satisfacción laboral a lo largo de la carrera de los colaboradores, y estudiar cómo intervenciones específicas pueden influir en su bienestar. Asimismo, sería ideal incorporar otras dimensiones no exploradas, como el balance trabajo-vida y la autonomía, para generar un marco teórico robusto en el campo de la satisfacción laboral en el sector salud.

Es importante también que se opte de manera futura a realizar estudios que examinen cómo cada dimensión específica del salario emocional influye directamente en la satisfacción con la supervisión y las prestaciones recibidas. Estos estudios deberían adoptar metodologías experimentales o cuasi-experimentales para probar el impacto directo de intervenciones en cada dimensión de salario emocional (como capacitaciones en habilidades blandas o programas de reconocimiento), lo cual contribuirá a la literatura académica al identificar enfoques efectivos de mejora en satisfacción laboral en el contexto de salud.

Para que las políticas de gestión de recursos humanos en instituciones de salud sean revisadas y ajustadas, se recomienda a los directivos que deberían implementar políticas que faciliten horarios flexibles y promuevan oportunidades para desarrollarse profesionalmente, lo cual podría ayudar a incrementar la satisfacción en el trabajo. Estas políticas pueden incluir jornadas adaptables o mecanismos de formación profesional continua, diseñados en base a las necesidades del personal de enfermería. Estas medidas no solo mejorarán el bienestar laboral, sino que también pueden reducir el ausentismo y aumentar la retención de talento.

Se recomienda que las políticas de las instituciones de salud en Chiclayo prioricen el fortalecimiento de ambos aspectos en sus programas de bienestar laboral. Se recomienda establecer una política pública de incentivos no monetarios que permita mejorar tanto el ambiente laboral como el apoyo profesional, ya que estas estrategias tienen un potencial significativo para la mejora de la satisfacción laboral en el sector. Esta política puede incluir programas de reconocimiento emocional, apoyo psicológico y espacios de diálogo que incentiven un ambiente de trabajo saludable y empático, lo cual es crucial en la atención sanitaria

## Referencias



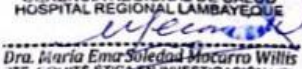
- Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad. Reporte de conflictos sociales 2023. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-N%C2%B0-231-mayo-2023.pdf>
- Andrade, A., Omar, A., & Salessi, S. (2020). Generic Job Satisfaction Scale: Psychometric Qualities of the Version Adapted to Portuguese. *Avaliação Psicológica*, 19(4), 361-370. <http://dx.doi.org/10.15689/ap.2020.1904.15804.02>
- Balseiro, C., Suasto, W., Chaparro, M., Tapia, Y., Aguilera, N., & Hernández, M. (2023). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de segundo nivel, en la Ciudad de México. *Revista De Enfermería Neurológica*, 21(2), 119–127. <https://doi.org/10.51422/ren.v21i2.399>
- Bautista, A., López, J., Reyes, M., Silva, M., Rodríguez, R., & González, P. (2023). Satisfacción laboral en el personal de Enfermería de un Hospital de segundo nivel. *HorizEnferm*, 34(2). <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509287/3.pdf>
- Bernal, I., & Flores, A. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana de Gerencia*. Unirioja. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890414>
- Bernal, I., Flores, A., & Álvarez, M. (2022). Motivación y satisfacción laboral factores de éxito organizacional. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 90–100. <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-250>
- Chávez, M., Placencia, M., Muñoz, M., Quintana, M., & Olortegui, A. (2023) Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 23(2), 101–109. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v23i2.5646>
- Cheverría, S., Velázquez, M., Sánchez, A. & Flores, I. (2023). Ausentismo y satisfacción laboral en personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. *Ciencia y Sociedad*, 48(4), 39–55. <https://doi.org/10.22206/cys.2023.v48i4.2894>
- Cordero, D., Beltrán, N., & Bermeo, V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(7), 118-131. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>
- Calle, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24 (2), 217-247. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Dávila, R., Martín, M., García, E., Alfaro, G., & García, A. (2022). Salario emocional y Engagement en trabajadores de una empresa industrial peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S5). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3344/3284>
- Díaz, G., Almorza, D., & González, G. (2023). How does Emotional Pay influence Job Satisfaction? A Construct to be explored. *ANDULI*, 23(2023), 57-82. <http://doi.org/10.12795/anduli.2023.i23.04>

- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). SALARIO EMOCIONAL: UNA SOLUCIÓN ALTERNATIVA PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO LABORAL. *Novarua*, 12(20), 72–89. <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Flores, R., & Bravo, M. (2024). Salario emocional y satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica Unidad de negocios. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 650-663, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2557>
- Gkliati, A., & Saiti, A. (2023). Job Satisfaction in the Health Care Sector: Empirical Evidence from Medical Care in Greece. *European Journal of Economics and Business Studies*, 9(1), 94 - 105. <https://doi.org/10.26417/ejes.v5i1.p7-14>
- González, L. (2001). Satisfacción y Motivación en el trabajo. Ediciones Díaz de Santos. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>
- Holguin, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico*, 20(2), e1238. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Intriago, J., & Zambrano, M. (2023). Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador. *Revista Espacios*, 44(3), 59 – 75. <https://doi.org/10.48082/espacios-a23v44n03p05>
- Kabuk, A., & Ongün, P. (2024). The relationship between job satisfaction and motivation levels of nurses working in burn units. *Burns*, 107211. <https://doi.org/10.1016/j.burns.2024.07.015>
- Kroczek, M., & Kugler, P. (2024). Heterogeneous effects of monetary and non-monetary job characteristics on job attractiveness in nursing. *Labour Economics*, 91(2024), 102632 <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2024.102632>
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). El cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. [https://www.uv.es/meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS10\\_12.PDF](https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF)
- Nerges, J., Hofmann, L., Garrett, L., & Morton, P. (2022). Male Nurses' Perceptions of the Facilitators and Barriers to Recruitment, Retention, and Job Satisfaction. *Nurse Leader*, 20(1), 31-36. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2021.08.011>
- Quintero, Y. (2023). Salario emocional como estrategia dirigida a la satisfacción laboral en el sector salud. *CICAG: Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 20(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9255262>
- Quintero, L., & Betancur, J. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Revista Espacios*, 39(41), 8 - 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p08.pdf>

- Paarima, Y., Kisinna, A., & Ofei, A. (2024). Perceived organizational politics: Implications for nurses' stress and job satisfaction. *International Journal Of Africa Nursing Sciences*, 20, 100686. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100686>
- Pinheiro de Sousa, V., & Galan, M. (2023). Sàlario Emocional como Ferramenta de Gestã: Importância atribuída por Profissionais de Enfermagen. *Cogitare Enfermagen*, 28, 1 - 13. <https://doi.org/10.1590/ce.v28i0.92564>
- Piacquadio, N. (2021). Work absenteeism and motivation in nursing in the Latin American context: a panoramic review. *Salud Ciencia y Tecnología*, 1, 25. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202125>
- Riquelme, C. (2023). Salario Emocional: Cuidado del ambiente laboral y cultura corporativa. *Revista científica en ciencias sociales*, 5(1), 67-72. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.67>
- Rodríguez, B., & Roque, D. (2022). El salario emocional y la satisfacción laboral. *Impulso, Revista De Administración*, 2(3), 23–35. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.2i3.12>
- Rubio, S., Aranda, C., González, R. & Gómez, R. (2020). El concepto de salario emocional. *Retos de la Ciencia*. 4(8), 15 - 24. <https://doi.org/10.53877/rc.4.8.20200101.02>
- Salvador, J., Torrens, M., Vega, V., & Noroña, D. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *RETOS*, 11 (21), 41 – 52. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>
- Solis, L., & Burgos, I. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES Revisión bibliográfica. *Podium*, 43, 163–176. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>
- Talavera, I., Calcina, S., Castillo, J., & Campos, J. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo del Conocimiento*, 6(10), 3-14. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i10.3179>
- Torres, D. & Novoa, Y. (2021). Características salariales y de compensación en las empresas del sector financiero. Villavicencio-Meta, Colombia. *Económicas CUC*, 42(1), 9–24. <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.1.2021.Econ.1>
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)
- Wong, F. (2024). Job satisfaction in nursing: A qualitative inquiry into novice and experienced nurses' perspectives. *Nurse Education In Practice*, 78, 104018. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2024.104018>

## Anexos

## Anexo 1. Constancia de aceptación para la ejecución del proyecto

	<p><b>GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE</b>  <b>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD</b>  <b>HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - CHICLAYO</b>  <b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN</b></p>		<p><b>PERÚ</b> <b>Ministerio de Salud</b></p>
<p><b><u>CONSTANCIA DE APROBACIÓN</u></b>  <b><u>DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN</u></b>  <b>N°070-2024</b></p>			
<p>El Comité Institucional de Ética en Investigación, luego de haber revisado de manera expedita el proyecto de investigación titulado <b>“SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES CON MÁS DE 3 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EMPRESAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2024.”</b>, otorga la presente constancia a la investigadora:</p>			
<p><b>Nicole Vásquez Castañeda</b></p>			
<p>Y se resuelve:</p>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar la ejecución del mencionado proyecto.</li> <li>2. Se extiende esta constancia para que el proyecto pueda ser ejecutado en el <b>Departamento de Enfermería</b> bajo la modalidad de <b>Encuestas virtuales</b>.</li> <li>3. Los investigadores se comprometen a <b>usar la data colectada</b> durante el presente estudio <b>sólo para la realización de éste y a guardar la confidencialidad que se amerita desde su inicio hasta la publicación</b>.</li> <li>4. Los investigadores se comprometen a presentar el informe final al culminar la investigación.</li> <li>5. La presente constancia es válida hasta el mes de Abril 2025</li> </ol>			
<p>Chiclayo, 27 de mayo de 2024.</p>			
<p>GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE          DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD          HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE</p>  <p>Dra. <b>María Emma Soledad Macarro Willis</b>          M.E. COMITÉ ÉTICA EN INVESTIGACIÓN H.H.          C.M.P. 48209</p>			
<p><b>Código Inv: 24 - 049-CIEI</b>          Doc de factibilidad: SISGEDO 515512988-0          Nicole Vásquez Castañeda <a href="mailto:nicolv942@gmail.com">nicolv942@gmail.com</a></p>			

**Anexo 2. Matriz de consistencia**

Problema de Investigación	Objetivo principal	Hipótesis	Variables	
<p>¿Qué relación existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024.</p>	<p>Existe una relación positiva entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo</p>	<p><b>Variable 1:</b> salario emocional</p> <p><b>Variable 2:</b> satisfacción laboral</p>	
	<p><b>Objetivos específicos</b></p>		<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores (ítems)</b></p>
	<p>-Estimar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo.</p> <p>- Estimar el nivel de salario emocional laboral de los colaboradores con más de 3 años de experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo.</p> <p>-Determinar la relación entre las dimensiones del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores con más de 3 años de</p>		<p><b>Variable 1:</b> Salario emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Factor 1: El ambiente</li> <li>● Factor 2: Desarrollo profesional</li> <li>● Factor 3: Flexibilidad</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción con la supervisión</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Salario emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Factor 1: 1, 4, 5, 7, 12 y 17</li> <li>● Factor 2: 2, 8, 10, 13, 16, 18</li> <li>● Factor 3: 3, 6, 9, 11, 14, 15</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción con la supervisión: 1, 6, 7, 8, 10</li> </ul>

	<p>experiencia en una empresa de salud en la ciudad de Chiclayo</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el ambiente físico</li> <li>• Satisfacción con las prestaciones recibidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el ambiente físico: 2, 3, 4, 5</li> <li>• Satisfacción con las prestaciones recibidas: 9, 11, 12</li> </ul>
<b>Método</b>				
<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo  <b>Nivel:</b> Básico  <b>Diseño:</b> No experimental – transversal  <b>Alcance:</b> Correlacional – No causal</p>	<p><b>Población:</b> 353 enfermeros, hombres y mujeres, pertenecientes al Hospital Regional de Lambayeque</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Aleatorio simple</p> <p><b>Muestra:</b> Al ser utilizado 95% nivel de confianza y un margen de error del 5% se tiene que la muestra es 184 enfermeros de las distintas áreas del hospital Regional: procedimientos, consulta externa, docencia, áreas críticas y emergencia, apoyo al diagnóstico, área clínica, área quirúrgica, hemodiálisis, inmunizaciones, salud ocupacional y estrategias TBC/VIH SIDA</p>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>		
	<b>Procedimiento y proceso de datos</b>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de satisfacción laboral S10/12</li> <li>- Encuesta de salario emocional</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de resultados y baremos categóricos</li> <li>- Análisis con el coeficiente Rho de Spearman</li> <li>- Análisis de validez con el coeficiente Hernandez Nieto y confiabilidad Omega de Mcdonald</li> </ul>			

*Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Satisfacción con la supervisión	5, 6, 7, 8, 9, 10
	Satisfacción con el ambiente físico	1, 2, 3, 4
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	11, 12
<b>SALARIO EMOCIONAL</b>	Factor 1 (El ambiente)	1, 4, 5, 7, 12, 17
	Factor 2 (desarrollo profesional)	2, 8, 10, 13, 16, 18.
	Factor 3 (flexibilidad)	3, 6, 9, 11, 14, 15



<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo
------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	--------------------------	------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------

10.- El apoyo que recibe de sus superiores.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

11.- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

12.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Alg o	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

### Encuesta de salario emocional

A continuación, se le hará presente el cuestionario de Salario Emocional, basado en 18 preguntas en relación a su percepción sobre su lugar de trabajo. Por favor, no omita ninguna de las preguntas y responda con total sinceridad. Sus respuestas serán de manera anónima. Muchas gracias de antemano.

1. Los jefes o directivos acostumbran a saludar al personal.

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces

- Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
2. Les brindan capacitaciones que luego aplicas en tu trabajo o en tu vida personal.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
3. Se puede pedir permisos por trámites bancarios, legales o de índole personal.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
4. La empresa le brinda capacitaciones que luego aplicas en tu trabajo o en tu vida personal
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
5. Has desarrollado amistad con tus compañeros de trabajo.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
6. Desarrollan actividades deportivas o de recreación.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
7. Cuando alguien tiene algún problema familiar (enfermedad o siniestro), tus superiores se solidarizan y ayudan.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre

- Siempre
8. Existen posibilidad de ascensos por méritos.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
9. Tienes la oportunidad de alimentarte durante tu jornada de trabajo.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
10. Tus opiniones, informes o sugerencias son bien recibidas por tus superiores.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
11. Puedes contar con tus descansos (fines de semana, feriados o días libres) sin que te interrumpan o te llamen del trabajo.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
12. Te sientes alegre de ser parte de esta empresa.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
13. Reconocen con gestos, frases o felicitaciones cuando cumplen a cabalidad con alguna tarea especial
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre

14. Tienes espacios para compartir un café o una broma con tus compañeros de trabajo
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
15. Te brindan alguna flexibilidad en horarios si tuvieras una emergencia o quisieras estudiar.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
16. Te toman en cuenta para actividades, trabajos o comisiones especiales que debe cumplir la empresa.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
17. Cuando despiertas te agrada la idea de ir a tu trabajo y reunirte con tus compañeros.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
18. Si presentaras la renuncia crees que te pedirían que te quedes.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre

**Anexo 5. Instrumento de recolección usado en la investigación**

UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CUESTIONARIO ACERCA DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SALARIO EMOCIONAL

Estimado participante, gracias por el interés de formar parte en esta recolección de datos sobre Satisfacción laboral y Salario emocional en enfermeros con más de 3 años de antigüedad laboral. Sus respuestas serán muy valiosas para poder tener los resultados esperados para la investigación que tiene el fin de validar si dicha relación aporta y refuerza a la teoría anteriormente propuesta sobre si ambas variables se relacionan o no. Este estudio proporciona la oportunidad a que otras investigaciones puedan predecir dichos resultados en otros contextos o se brinde material teórico, a partir del cual, se incentive a la creación de modelos para su futura implementación en las diferentes instituciones públicas o privadas del sector. Las respuestas que nos brinde serán tratadas con anonimato y con discreción para la confidencialidad de cada participante. Tome en cuenta que las mismas serán relatadas, respetando lo mismo, dentro de la investigación y su posterior publicación. Por favor, no omita ninguna de las preguntas y responda con total sinceridad. ¡Muchas gracias de antemano!

**SECCIÓN 1/4:**

¿Da el consentimiento de proseguir a realizar la encuesta?

o Si

o No

**SECCIÓN 2/4:**

A.- Sexo:

- Varón
- Mujer

B.- Edad.

- 25 – 34
- 35 – 44
- 45 – 54
- 65 o más

E.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

- Menos de 3 años
- 3 años
- Más de 3 años

**SECCIÓN 3/4: Satisfacción laboral - Se presentarán las siguientes preguntas sobre satisfacción laboral en su lugar de trabajo basado en el Cuestionario S10/12**

1.- Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

2.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

3.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

4.- La temperatura de su local de trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

5- Las relaciones profesionales con sus superiores.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

6- La supervisión que ejercen sobre usted.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

7- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

8- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

9.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

10.- El apoyo que recibe de sus superiores.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

11.- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

12.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Alg o	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy	<input type="checkbox"/> Bastante	<input type="checkbox"/> Algo

**SECCIÓN 4/4: Se presentarán las siguientes preguntas sobre su percepción de salario emocional en su lugar de trabajo**

1. Los jefes o directivos acostumbran a saludar al personal.
  - Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
2. Los jefes brindan capacitaciones que luego aplica en su trabajo o en su vida personal.
  - Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
3. Se puede pedir permisos por trámites bancarios, legales o de índole personal.
  - Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
4. La empresa le brinda capacitaciones que luego aplica en su trabajo o en su vida personal
  - Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
5. Ha desarrollado amistad con sus compañeros de trabajo.
  - Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
6. Desarrollan actividades deportivas o de recreación con todo el personal.
  - Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre

7. Cuando alguien tiene algún problema familiar (enfermedad o siniestro), sus superiores se solidarizan y ayudan.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
8. Existe posibilidad de ascensos por méritos.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
9. Tiene la oportunidad de alimentarse durante su jornada de trabajo si esta excede a 20 horas a la semana.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
10. Sus opiniones, informes o sugerencias son bien recibidas por sus superiores.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
11. Puede contar con sus descansos (fines de semana, feriados o días libres) sin que lo interrumpan o le llamen del trabajo.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
12. Se siente alegre de ser parte de esta empresa.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre

13. Reconocen con gestos, frases o felicitaciones cuando cumplen a cabalidad con alguna tarea especial
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
14. Tiene espacios para compartir un café o un rato con sus compañeros de trabajo
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
15. Le brindan alguna flexibilidad en horarios si tuviera una emergencia o quisiera estudiar.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
16. Lo toman en cuenta para actividades, trabajos o comisiones especiales que debe cumplir la empresa.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
17. Cuando despierta le agrada la idea de ir a su trabajo y reunirse con sus compañeros.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre
18. Si presentara su renuncia cree que le pedirían que se quede.
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Frecuentemente
  - Casi siempre
  - Siempre

## *Anexo 6. Validación de contenido por juicio de expertos*



### **Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024**, elaborado por el estudiante, **Nicole Vásquez Castañeda**; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 08 de Mayo de 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Anchorena', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

Firma

Dr. / Mg. Mtro. Roberto Manuel Anchorena Roggeroni  
DNI: 17543676



### **Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024**, elaborado por el estudiante, **Nicole Vásquez Castañeda**; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 06 de 05 de 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rony', is written over a light gray rectangular background.

**Dr. Rony Edinson Prada Chapoñan**

Firma

Dr. Rony Edinson Prada Chapoñan

DNI: 44363387



### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024**, elaborado por el estudiante, **Nicole Vásquez Castañeda**; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 07 de MAYO. de 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge A. Huarachi Chavez', written over a horizontal line.

JORGE A HUARACHI CHAVEZ PhD

Firma

DR. JORGE ALFREDO HUARACHI CHAVEZ  
DNI: 19229551



### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024**, elaborado por el estudiante, **Nicole Vásquez Castañeda**; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 02 de mayo de 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gustavo Adolfo Silva Falla', is written over a horizontal line.

Mtro. Gustavo Adolfo Silva Falla

Firma

Mtro. Gustavo Adolfo Silva Falla  
DNI 42462684



### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024**, elaborado por el estudiante, **Nicole Vásquez Castañeda**; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 6 de Mayo de 2024.

Apellidos y Nombres del experto  
Firma

Mgr. Martin Mares Ruiz  
DNI 16760795



### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores de empresas de salud en la ciudad de Chiclayo, 2024**, elaborado por el estudiante, **Nicole Vásquez Castañeda**; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, <sup>08</sup> de <sup>Mayo</sup> ..... de 2024.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by several horizontal strokes.

\_\_\_\_\_  
Apellidos y Nombres del experto  
Firma

MG.ANGEL EDUARDO LLATAS RIVAS  
DNI 40012268