

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores
administrativos del sector salud en Alto Amazonas**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales

Autores:

Judy Alexandra Macedo Navarro
Jhony Anthony Tenazoa Sangama

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, mayo 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores administrativos del sector salud en Alto Amazonas”** constituye la memoria que presenta el Bachilleres: Judy Alexandra Macedo Navarro y Jhony Anthony Tenazoa Sangama, para obtener el título de Profesionales de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 05 días del mes de mayo del año 2023.



David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 05 día(s) del mes de mayo del año 2023 siendo las 10:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates** el (la) secretario(a): **Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón**; los demás miembros, **Mtra. Kelita Guillen Lopez**, **Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra** y el asesor(a): **Mtro. David Troya Palomino**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Salario emocional y satisfacción laboral en colaboradores administrativos del sector salud en Alto Amazonas.”

de los (las) bachiller (es): a) **Judy Alexandra Macedo Navarro**, b) **Jhony Anthony Tenazoa Sangama** c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Judy Alexandra Macedo Navarro**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): **Jhony Anthony Tenazoa Sangama**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a


.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Resumen

Este estudio se planteó por objetivo general determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral, para conseguir este objetivo se contó con la participación de 217 personas de la Unidad Ejecutora 401 – Alto Amazonas; a estos participantes se les aplicó una encuesta como técnica para recolectar los datos, se usó: el cuestionario Encuesta del Salario Emocional y la escala de la Satisfacción laboral; luego de procesados los datos se determinó que el p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación y el Rho Spearman = 0,876 indica que la relación positiva muy fuerte, se concluyó que cada acción que realice la institución para mejorar el salario emocional va a tener un impacto directo la satisfacción de los trabajadores.

Palabras clave: Salario emocional; satisfacción laboral, intrínsecos, extrínsecos.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between emotional salary and job satisfaction. To achieve this objective, 217 people from the Executing Unit 401 – Alto Amazonas participated; A survey was applied to these participants as a technique to collect the data, the following was used: the Emotional Salary Survey questionnaire and the Job Satisfaction scale; After processing the data, it was determined that the p-value = 0.000, which indicates that there is a relationship and the Rho Spearman = 0.876 indicates that the positive relationship is very strong, it was concluded that each action carried out by the institution to improve the emotional salary will have a direct impact on worker satisfaction.

Keywords: Emotional salary; job satisfaction, intrinsic, extrinsic.

Introducción

La realidad en la que vivimos es de mucha competitividad esto como producto de la globalización y el avance tecnológico, esto ha intensificado la competencia y provoca el ánimo organizacional por brindar un mejor producto y/o servicio; las organizaciones deben esforzarse constantemente por estar a la vanguardia y mejorar su desempeño; Rodríguez (2020), una de las estrategias que ha dado resultados a nivel mundial es la potencialización del talento humano por medio del salario emocional (SE), constatando la teoría que un trabajador con niveles de motivación aceptable tendrá sentimientos de satisfacción por el trabajo y aportan con sus esfuerzos a resultados óptimos, Espinoza y Toscano (2020), muchos empleados necesitan sentir que su trabajo es importante, que están haciendo una contribución significativa y que se aprecia el esfuerzo que ponen en el desarrollo de sus funciones, López (2005), sin embargo, en muchas organizaciones, los trabajadores pueden sentir que sus esfuerzos no son valorados y que su trabajo no tiene un propósito significativo. Esto puede llevar a una disminución en la motivación, el compromiso y por ende la satisfacción laboral (SL), así como a un aumento en la rotación de personal. Por lo tanto, es importante reconocer la verdadera importancia del SE y adoptar medidas en su implementación para lograr la SL y el bienestar emocional de los trabajadores.

La valoración económica que anteriormente se hacía al trabajo ha sufrido una variación, ya no se basan solo en aspectos económicos. Actualmente, hay otros factores que motivan a los trabajadores que fomentan su lealtad y SL por el trabajo. Estos incentivos, percibidos por los trabajadores contemporáneos como positivos para sus necesidades personales y familiares, son las recompensas emocionales que mejoran su calidad de vida. Estos incentivos se conocen como "SL". Debido a esto, en diferentes partes del mundo se están llevando a cabo esfuerzos para implementar el salario emocional con el propósito de lograr trabajadores más satisfechos con sus trabajos; Saavedra y Delgado (2020), la satisfacción por el trabajo es un tema global de importancia, ya que tiene un impacto significativo en la vida de los empleados y en la productividad de las empresas. Un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio puede motivar y comprometer a los empleados, lo que a su vez puede mejorar la eficiencia y el éxito de la empresa. Sin embargo, muchos trabajadores en todo el mundo aún

experimentan insuficiencias en la satisfacción en el trabajo, debido a factores como una sobrecarga de trabajo, un ambiente laboral tóxico, compensación insuficiente y limitaciones en las oportunidades de crecimiento. Por lo tanto, muchas organizaciones están adoptando medidas para mejorar la satisfacción de sus trabajadores, como fomentar un ambiente de trabajo positivo, ofrecer oportunidades de desarrollo y proporcionar un equilibrio entre la vida personal y laboral. En resumen, la satisfacción en el trabajo es una preocupación importante en todo el mundo y se requiere un esfuerzo continuo. Donawa (2018), los resultados sugieren que los empleados en España tienen un nivel promedio de satisfacción en el trabajo, mientras que, en México, el 75% de los trabajadores que participaron en la investigación disfrutaban de su trabajo. En Perú, un estudio indica que el 22% de los trabajadores no están en un puesto laboral que les brinde un desafío.

Bajos las premisas antes indicadas desarrolla sus actividades la Unidad Ejecutora 401 – Alto Amazonas, entidad que realiza funciones administrativas del Ministerio de Salud (MINSA) y desarrolla sus actividades en la provincia de Alto Amazonas – Yurimaguas, Región Loreto, zona nor oriental del Perú, quienes se han planteado como objetivo principal la realización funciones administrativas con el fin de ayudar a proteger la dignidad humana al promover la salud en la provincia de Alto Amazonas, cumpliendo fielmente las funciones administrativas para ayudar a los responsables asistenciales a prevenir enfermedades y asegurar atención médica integral para todos los habitantes de la provincia. Para lograr el objetivo, se cuenta con trabajadores en diferentes áreas desarrollando funciones administrativas y de aquí se plante el objetivo principal de este estudio: determinar la relación entre el SE y SL en la Unidad Ejecutora 401 – Alto Amazonas.

Revisión de la literatura

Salario emocional (SE)

El SE es una forma complementaria de compensación que va más allá de la remuneración económica, según diferentes expertos, Llano (2014), Incluye todos los aspectos que no tienen que ver con el dinero y que ayudan a mejorar el compromiso y

la satisfacción laboral del trabajador, según Salvador et al. (2021), Estos complementos pueden ser retribuciones intangibles que satisfacen las necesidades psicosociales y afectivas, aumentando su bienestar emocional y calidad de vida en el trabajo; Rodríguez (2020), es importante considerar el Salario Emocional como un objetivo organizacional para motivar a los colaboradores y fomentar una vinculación positiva entre su vida personal y laboral; Espinoza y Toscano (2020), esta afirmación sugiere que los beneficios recibidos por los colaboradores en forma de compensaciones no monetarias, tales como reconocimiento, libertad para tomar decisiones, oportunidades de crecimiento y desarrollo, entre otros, tienen un impacto positivo en el trabajador; Tito (2013), enfatiza que las retribuciones deben orientarse a satisfacer las necesidades psicosociales y afectivas, las que influyen en su bienestar emocional; Alvarado y Monroy (2013), beneficios no tangibles proporcionados a un colaborador cuyo objetivo es añadir un complemento al beneficio económico y busca generar EL, Bermúdez y Hernández (2019), la importancia de las recompensas no monetarias en el ambiente laboral se manifiesta cuando estos incentivos logran un un impacto significativo en la SL y motivación de los trabajadores. Por esta razón, es importante que las empresas consideren el SE como un objetivo organizacional clave para mejorar la calidad de vida en el trabajo, Granados (2011), El salario emocional produce calidad de vida en el trabajo manifestándose en una vinculación entre la vida personal y la laboral.

Los beneficios de buscar una buena percepción por parte de los colaboradores respecto al SE es que convierte a una empresa en un lugar adecuado para laborar Llano (2014), el beneficio fundamental es que los colaboradores ven en la empresa un buen lugar para crecer como personas y disfrutan desarrollando las actividades encomendadas; Espinoza y Toscano (2020), un beneficio es el buen desempeño de los colaboradores; Mabaso et al. (2017), las actividades que realicen los responsables de la gestión en las organizaciones con el fin de lograr bienestar en los colaboradores propiciarán satisfacción emocional, Espinoza y Toscano (2020), al lograr que el colaborador perciba por medio de gestión el SE generará en ellos un sentimiento profundo de pertenencia a la organización.

Los componentes que refuerzan al salario emocional y resaltan como una poderosa herramienta para lograr los objetivos perseguidos por la organización los propone Salvador et al. (2021), quienes proponen como componentes o dimensiones son: el

ambiente, el desarrollo y la flexibilidad

El ambiente es entorno dentro del cual se desempeñan las actividades.

El desarrollo es el progreso en la carrera, que incluye las diferentes oportunidades de capacitación y el aumento de responsabilidades asumidas por los trabajadores.

La flexibilidad se refiere a la comprensión por parte de la organización de modificar las reglas cuando exista algún problema que afecte al trabajador.

Satisfacción laboral (SL)

Es la conformidad que un colaborador siente respecto a su entorno y condiciones de trabajo puede tener un impacto significativo en su motivación, rendimiento y lealtad a la empresa; la SL es clave en la retención de talentos y en el éxito a largo plazo de una organización Saavedra y Delgado (2020), se refiere a la percepción que tienen las personas que trabajan sobre el reconocimiento que reciben por su desempeño y su actitud frente a su trabajo, Pujol y Dabos (2018), Es la percepción de equilibrio entre las expectativas y las realidades del trabajo, Álvarez et al. (2019), Es la sensación de logro y progreso en el desempeño laboral, Del mismo modo Saavedra y Delgado (2020), se refiere a la actitud positiva que un individuo adopta hacia su trabajo. Esta actitud es el resultado de las bondades que percibe en la organización, como un ambiente agradable, amistoso, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, transparencia en la comunicación, inclusión y otros factores positivos que hacen que el colaborador se sienta satisfecho con su trabajo.

La satisfacción laboral es un aspecto crítico en la gestión de recursos humanos y tiene importantes consecuencias tanto para las organizaciones como para los trabajadores, Boada (2019), no solo es una garantía de bienestar de los colaboradores, sino que este repercute de manera directa en la productividad laboral, Cernas et al. (2018), indican que la importancia de la SL se manifiesta en cinco puntos:

1. Mejora la motivación: Un trabajador satisfecho es más probable que esté motivado y comprometido con su trabajo y con la organización (Cernas et al., 2018).
2. Retención de talentos: La SL puede influir en la decisión de un trabajador de permanecer en su puesto de trabajo o de buscar oportunidades en otro lugar (Cernas et al., 2018).
3. Productividad: Los trabajadores satisfechos tienden a ser más productivos y a

realizar su trabajo de manera más efectiva (Cernas et al., 2018).

4. Reducción del absentismo: Los trabajadores satisfechos tienen menos probabilidades de faltar al trabajo o de ausentarse prolongadamente debido a problemas de salud relacionados con el estrés (Cernas et al., 2018).

5. Mejora de la calidad: Los trabajadores satisfechos tienen una mayor tendencia a producir un trabajo de calidad y a ser más innovadores en su enfoque (Cernas et al., 2018).

Las dimensiones consideradas para la satisfacción laboral en este estudio son las propuestas por Boluarte y Merino (2015), quienes proponen que son: Factores insinceros: Son las motivaciones que están dentro de los trabajadores, las cuales ellos pueden controlar y Factores extrínsecos: Son todas las motivaciones o causas de motivación que están fuera del trabajador y que se podrían utilizar para generar en el trabajador motivación.

Metodología

Aspectos metodológicos

Para determinar los niveles de las variables y dimensiones, y las correlaciones se hizo uso de técnicas estadísticas bajo una base numérica; por esta razón este estudio es de nivel cuantitativo (González y Ruiz, 2011); los datos se presentaron tal y como se recolectaron y procesaron sin hacer manipulación alguna y los instrumentos solo se aplicaron una vez, por esta razón el diseño es no experimental (Manterola et al., 2019); el estudio se enfocó en la búsqueda de la relación del SE y la SL, y se hizo aportes solo en este tema sin abordar otros temas que son relevantes, pero no son el objetivo de esta investigación, por esta razón esta investigación es de tipo básica (Gabriel, 2017); por ultimo este estudio muestra las características de las variables SE y sus dimensiones y la SL y sus dimensiones, también muestra el grado de asociación en las mismas, por esta razón el nivel de investigación es descriptivo – correlacional (Sanca, 2011).

Población y muestra

En este estudio se tomó en cuenta a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 401 – Alto Amazonas, trabajadores que realizaban funciones administrativas durante el periodo julio 2022.

Para ser considerado como participante era necesario: realizar funciones

administrativas en cualquiera de las áreas de la UE-401; no se consideraron como participantes a los trabajadores que realizan funciones asistenciales, esto es trato directo con los pacientes; luego de considerados estos criterios se consideró a 217 trabajadores.

En la determinación de la muestra se ha realizado bajo la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a trabajadores con cualidades relevantes para este estudio y sin hacer uso de una fórmula para determinar la cantidad de participantes (Limaymanta et al, 2019). Luego de esta consideración la muestra fueron los 217 trabajadores de la UE-401.

Técnica e instrumentos de recolección

Para recolectar la información se buscó un método eficaz y rápido, que no tome mucho tiempo para brindar la información por las ocupaciones de los participantes, es por ello que se utilizó la encuesta (Casas et al., 2003); en este estudio la encuesta se aplicó de manera virtual apoyados en la herramienta de formularios de Google.

Para medir la variable SE se utilizó la Encuesta de Salario Emocional, elaborada por Salvador et al. (2021), estructurada por 3 dimensiones: Ambiente del ítem 1 - 5, desarrollo del ítem 6 - 11 y flexibilidad del ítem 12 - 17; estructurado en escala de Likert donde 1 es nunca y 5 es siempre; para medir la SL se hizo uso del instrumento Escala de la satisfacción laboral de Pedraza (2020), este instrumento está estructurado con 2 dimensiones (factores extrínsecos y factores intrínsecos), compuesto por 15 ítems y se mide y se mide por medio de la escala de Likert siendo la categoría siempre 1 y nunca 5.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos fueron sometidos al análisis Alfa de Cronbach que mostraron un coeficiente (0.925 y 0.932) fiabilidad alta; para que un instrumento demuestre fiabilidad el resultado debe ser mayor a 0.7 (Arévalo y Padilla, 2016); en la determinación de la validez se envió los instrumentos a 3 expertos en estos temas, para determinar si estos son aptos para ser aplicados; ellos determinaron que los instrumentos se pueden aplicar tal y como están estructurados.

Análisis de datos

Para iniciar el recojo de los datos se solicitó la autorización a los funcionarios de la UE

– 401 Alto Amazonas, la respuesta fue favorable; paso seguido se hizo uso de la herramienta virtual Forms de Google, luego el link fue enviado al grupo de WhatsApp oficial de la institución y en algunos casos al WhatsApp privado de los trabajadores que demoraron en responder, este trabajo se extendió por duró 45 días.

Uso de técnicas estadísticas.

Luego que alcanzamos las 217 respuestas de los cuestionarios se procedió a procesarlos haciendo uso del programa SPSS 26 (Statistical Package for Social Science), tal como se indica:

- Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se hizo uso del análisis Alfa de Cronbach.
- Se procedió a utilizar la estadística descriptiva para el análisis descriptivo en la que muestra las características sociodemográficas de los encuestados y los niveles descriptivos de las variables y sus dimensiones.
- Se hizo uso de la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para asegurar el uso del análisis estadístico adecuado para el análisis inferencial.
- Los resultados de la prueba de normalidad indican que la sig. es menor a 0.05 lo cual motivo por el que se utilizó el coeficiente Rho Spearman (Ramírez, 2009)

Para determinar la existencia o no de relación se hizo uso de la regla de decisión: Si el p valor es > 0.05 , no existe relación significativa y Si el p valor < 0.05 , existe relación significativa.

Resultados

Análisis descriptivo

La tabla muestra los datos sociodemográficos de la muestra de los cuales la categoría con mayor porcentaje: 59.0% género femenino, 39.6% de edades entre 25 a 35 años, 74.7% de estado civil solteros, 42.9% tiempo que laboran en la institución de menos de 1 año, 43.8% de grado de instrucción superior universitaria.

Tabla 1.

Características de los participantes (N=217)

		Recuento	%
Género	M	89	41.0
	F	128	59.0
Edad (años)	< 25	53	24.4
	25 - 35	86	39.6
	36 - 45	56	25.8
	46 - 55	16	7.4
	> 55	6	2.8
Estado civil	Soltero(a)	162	74.7
	Casado(a)	55	25.3
Tiempo que labora en la institución	< 1 año	93	42.9
	1 - 5 años	48	22.1
	6 - 10 años	13	6.0
	más de 10 años	63	29.0
Grado de instrucción	Secundaria	31	14.3
	Superior técnico	91	41.9
	Superior universitario	95	43.8

A continuación, se muestran los niveles del SE y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable en general se encuentra en un nivel medio con un 58.1%; la dimensión ambiente en un nivel alto con un 59.4%; la dimensión desarrollo en nivel medio con un 69.1%; la dimensión flexibilidad en nivel medio con un 53.5%.

Tabla 2.

Análisis descriptivos del salario emocional y sus dimensiones

Variable / dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
SE	7	(3.2%)	126	(58.1%)	84	(38.7%)
Ambiente	5	(2.3%)	83	(38.2%)	129	(59.4%)
Desarrollo	16	(7.4%)	150	(69.1%)	51	(23.5%)

Flexibilidad	6	(2.8%)	116	(53.5%)	95	(43.8%)
--------------	---	--------	-----	---------	----	---------

En cuanto a los niveles los niveles de la satisfacción laboral y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable en general se encuentra en un nivel medio con un 58.5%; la dimensión factores intrínsecos en un nivel medio con un 53.9% y la dimensión factores extrínsecos en nivel medio con un 59.0%.

Tabla 3.

Análisis descriptivo la SL y sus dimensiones

Variable / dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
Satisfacción laboral	0	(0%)	127	(58.5%)	90	(41.5%)
Factores intrínsecos	2	(0.9%)	117	(53.9%)	98	(45.2%)
Factores extrínsecos	10	(4.6%)	128	(59%)	79	(36.4%)

Prueba de normalidad

En la tabla 4 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde se observa que las variables de estudio y sus dimensiones la Sig. es < 0.05 ; que demuestra que la distribución es no paramétrica, por tanto, se tomó la decisión de utilizar el análisis estadístico Rho Spearman (Ramírez, 2009).

Tabla 1.

Distribución de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Salario emocional	0.055	217	0.000
Ambiente	0.149	217	0.000
Desarrollo	0.101	217	0.000
Flexibilidad	0.100	217	0.000
Satisfacción laboral	0.087	217	0.000
Factores intrínsecos	0.103	217	0.000
Factores extrínsecos	0.093	217	0.000

Análisis inferencial

A continuación se indica la correlación entre el SE y SL el p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación y el Rho Spearman = 0,876 indica que la relación positiva muy fuerte; en cuanto a la relación entre la dimensión ambiente y la SL el p-valor = 0,000 lo que indica que existe una relación y el Rho Spearman = 0.735 indica que la relación es positiva muy fuerte; lo mismo sucede entre la dimensión desarrollo y la SL el p-valor = 0,00 indica que existe relación y el Rho Spearman = 0,794 indica una relación es positiva muy fuerte y por último la relación entre la dimensión flexibilidad y la SL el p – valor = 0.000 indica que existe relación y el Rho Spearman = 0,734 indica que la relación es positiva muy fuerte.

Tabla 2.

Determinación de las correlaciones

	SL		
	Rho	p	N
Salario emocional	0.876**	0.000	217
Ambiente	0.735**	0.000	217
Desarrollo	0.794**	0.000	217
Flexibilidad	0.734**	0.000	217

Discusión

En este estudio se ha planteado como objetivo la determinación de la relación del SE y la SL, temas de mucha importancia que determinan en muchos casos el éxito o caso contrario el fracaso de la organización (Llano, 2014; Llorens et al., 2008). Es por esta razón que este estudio se orientó a buscar la relación de estas variables en trabajadores de UE - 401 Alto Amazonas, con la finalidad de hacer un aporte respecto a estos temas.

En relación a los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, se llegó a

determinar en cuanto al SE en la UE – 401 Alto Amazonas hay trabajo por realizar, fortaleciendo los aspectos motivacionales que se están utilizando como compensación motivacional o complemento a las remuneraciones monetarias esto a raíz que la percepción del SE es de 58.1% nivel medio, Llano (2014), es el complemento motivacional que aporta a la compensación monetaria recibida; esto a raíz que esta variable es percibida en un nivel medio. Las dimensiones: ambiente, desarrollo y flexibilidad, todas tienen una percepción media; caso contrario se presenta en el estudio realizado por Carpio y Urbano (2021), quienes estudiaron la manera de lograr la satisfacción de los trabajadores haciendo uso del coaching, la motivación y el SE, este estudio se realizó en España en trabajadores de una empresa agroindustrial y luego de procesados los datos indican que el SE es 75% percepción favorable; por su parte Rodríguez (2020), en su investigación que buscó la relación entre el SE y los niveles de efectividad realizada en los colaboradores de una municipalidad, cuyo resultado respecto al salario emocional indica que el 81% de los colaboradores lo perciben como favorable.

En relación al nivel de la SL y sus dimensiones en este estudio se determinó que en la UE – 401 Alto Amazonas es necesario realizar actividades para potenciar esta variable que es fundamental en el camino al éxito organizacional, los niveles de percepción encontrados es nivel medio con 58.5%; Boada (2019), realizó una investigación titulada Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú, esta investigación contó con la participación de 124 personas y se llegó a la conclusión que la SL está en un nivel 56.5% muy satisfecho, en cuanto a las dimensiones Condiciones de trabajo obtuvieron un puntaje 49.2% muy insatisfecho, la dimensión beneficio económico obtuvo un porcentaje 40.3% muy satisfecho. Pujol & Dabos (2018), indican que es importante trabajar en acciones que propicien satisfacción laboral esto conlleva a otros resultados positivos para la organización como: buen desempeño, identidad laboral, compromiso laboral entre otros que ayudan en el logro de los objetivos.

Por último en este estudio se determinó una relación positiva muy fuerte entre las variables SE y la SL; que demuestra que cada acción que se realice por mejorar el SE va a repercutir de manera directa en la SL de los trabajadores administrativos de la UE

– 401 Alto Amazonas, este resultado es parecido al presentado por Alfaro et al. (2021), quienes se plantearon el objetivo determinar la relación entre EL y la SL, llegaron a concluir que entre ambas variables existe una relación significativa y que la relación es positiva; cada acción que se realiza con el fin de incrementar el EL va a significar un aporte en el rendimiento laboral, esto es muy favorable para la organización.

Conclusiones

En este estudio concluimos que es necesario mejorar los niveles de SE y la SL, hay que identificar que actividades está realizando la UE – 401 Alto Amazonas muestran condiciones favorables para propiciar aumentos de nivel en estas variables con el fin de potenciar su aplicación.

Se concluye además que el SE influye en la SL, variables determinantes para aproximarnos a las metas propuestas y que cada acción que se realice con el fin de potenciar el SE impactara de manera directa en la SL.

Se ha tenido algunas limitaciones, al buscar información de estudios en organizaciones de gestión de servicios de salud las que correlacionen estas variables, pues no se encontraron; también fue una limitación el tiempo que dedicaban los trabajadores de la UE 401 – Alto Amazonas en el llenado de las encuestas, esto por sus ocupaciones.

Se recomienda a otros investigadores buscar la relación entre el SE y el liderazgo, que es un tema de interés, el SE y el empoderamiento o aplicar realizar este mismo estudio con la participación de los trabajadores asistenciales.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, O., & Monroy, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores. *Revista Cuadernos De Administración*, 26(47), 259-283. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao26-47.coep>
- Arévalo, D. X., & Padilla, C. P. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1), 68.

https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469

Álvarez, L. A., López, L. A., & Silva, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista PODIUM*, (35), 87–96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>

Bermúdez, S. & Hernández, A. (2019). Diagnóstico del capital intelectual en una empresa maquiladora textil mexicana. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (86), 57–76. <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2290>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103. [doi:http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398](http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398)

Boluarte, A., & Merino, C.. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Revista Liberabit*, 21(2), 235-243. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200006&lng=es&tlng=es

Calizaya, J. M., & Bellido, R. S. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37–55. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>

Carpio, D. A., & Urbano, B. (2021). Cómo fomentar la satisfacción de los empleados a través del coaching, la motivación, el salario emocional y las habilidades en redes sociales en la cadena de valor agroalimentaria. *Revista New Medit* , 20 (1), 40. <https://doi.org/10.30682/nm2101c>

Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atencion primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)

- Cernas, D. A., Mercado, P., & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Revista Contaduría y administración*, 63(2)<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Deis, R. P. (2014). La investigación básica en América Latina. *Revista Acta Andina*, 9(1-2), 65. <https://doi.org/10.20453/.v9i1-2.1904>
- Donawa, Z. A. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *Revista NOVUM*, 2(8), 43-63. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/70586>
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución Alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Revista NovaRua*, 12(20), 72-89. <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102.<https://doi.org/10.24875/rmo.m200001074>
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es.
- García, E., Manfredi, C., Santos, R., Tejido, A., García, B., Aliaga, M., Romero, J., & Rodríguez, A. (2021). Impact of COVID-19 outbreak on urology surgical waiting lists and waiting lists prioritization strategies in the Post-COVID-19 era. *ACTAS urologicas españolas*, 45(3), 207–214. <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2020.11.001>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista De Investigación En Psicología*, 14(2), 209–221. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>

- González, J. L., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica?. *Revista Index de Enfermería*, 20(3), 189-193. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es
- Juárez, A., Flores, C. & Pelcastre, B. (2020) Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración mixta preliminar. *Salud UIS*. 52(4): 402-413. doi: <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020007>
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de frederick herzberg. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25–36. <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>
- Llano Restrepo, P. (2014). La flexibilidad laboral y el salario emocional. *Revista Aglala*, 5(1), 34-68. <https://doi.org/10.22519/22157360.700>
- Limaymanta-Álvarez, César Halley. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 107-129, 2019. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.23-3.6>
- Mabaso, C. M., & Dlamini, B. I. (2017). Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Revista Journal of Business Management*, 11(2), 80-90. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2017.80.90>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación. *Revista médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Montoya, P. & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y Engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramírez, Augusto. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: *una visión actual*. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(3), 217-224. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832009000300011&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1433>
- Rodríguez, R., Martínez, M., Sánchez, I. (2014) Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1255-1266. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.appu>
- Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Ciencia Latina*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sanca Tinta, MD (nd). Revista de Actualización Clínica Investiga. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 621, de

http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000900011&lng=pt&nrm=iso

Salvador, J., Torres, M., Vega V. & Salcedo D. (2021) Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Revista Retos*. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>

Tito, P. L. (2013). Rotación y ausentismo laboral en el parque industrial de villa el salvador. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 16(31), 81–98. <https://doi.org/10.15381/gtm.v16i31.8770>