

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial



Tesis

**El salario emocional y el clima laboral en la empresa INTERAMERICANA
NORTE**

para obtener el grado académico de:

Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial

Autor:

Bach. Jose Eduardo Valdivia Cumpa

Asesor:

Dr. Noé Alberto Rosillo Alberca

<https://orcid.org/0000-0002-2687-4940>

Lambayeque, Perú

2024

El salario emocional y el clima laboral en la empresa INTERAMERICANA NORTE



Bach. Jose Eduardo Valdivia Cumpa
Autor



Dr. Noé Alberto Rosillo Alberca
Asesor

Tesis presentada para optar el grado académico de:
Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial

Aprobado por:



Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego
Presidenta del jurado



Mg. Jorge Hernán Atoche Pacherras
Secretario del jurado



Dr. Jose Carlos Giuseppe Pier Ángelo Samamé Castillo
Vocal del jurado

Lambayeque, Perú
2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

172

Siendo las 10:10 horas del día JUEVES 19 de DICIEMBRE del año Dos Mil VEINTICUATRO

, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 1080-2023-UNPRG de fecha 14 AGOSTO 2023, conформado por:

Dra. GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO PRESIDENTE (A)

Mg. JORGE HERNÁN ATOCHE PACHECO SECRETARIO (A)

Dr. JUAN CARLOS GIUSEPPE PIER ÁNGELO SANAMÉ CASTILLO VOCAL

Mg. NOÉ ALBERTO ROSILLO ALBENCA ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada

"EL SALARIO EMOCIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA INTERAMERICANA NORTE"

presentado por el (la) Tesisista JOSE EDUARDO VALDIVIA CUMPA.

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 745-2024-EPG-I de fecha

12 DE DICIEMBRE DE 2024.

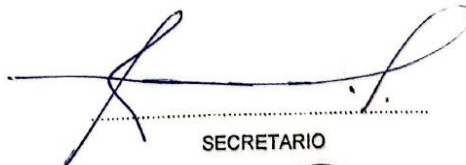
El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 17 puntos que equivale al calificativo de BUENO.

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:

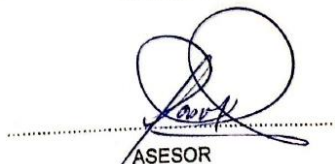
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA, usuario revisor de tesis

☒

Trabajo de suficiencia profesional

☐

y/o Trabajo académico

☐

Titulado: EL SALARIO EMOCIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA INTERAMERICANA NORTE

Cuyo autor(es) es: VALDIVIA CUMPA JOSE EDUARDO; con DNI N° 42331053; declaro que la evaluación por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 19% verificables en el resumen del reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó el reporte y concluyo que cada una de las coincidencias dentro del porcentaje de similitud no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos,

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 19 de mayo de 2024



Firma (Asesor)

NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA

DNI: 17935127

Defina modalidad con (X)

Adjunta:

Resumen de Reporte automatizado de similitudes

Recibo digital

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

13%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3%

3

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.uan.edu.co

Fuente de Internet

<1%

5

Submitted to Universidad Carlos III de Madrid

Trabajo del estudiante

<1%

6

Submitted to Universidad TecMilenio

Trabajo del estudiante

<1%

7

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1%



Firma (Asesor)

NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA

DNI: 17935127



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: JOSE EDUARDO VALDIVIA CUMPA
Título del ejercicio: TESIS FINAL
Título de la entrega: El salario emocional y el clima laboral en la empresa INTERA...
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_TESIS_-_IF2.docx
Tamaño del archivo: 4.84M
Total páginas: 55
Total de palabras: 11,035
Total de caracteres: 63,102
Fecha de entrega: 16-sept.-2024 02:58p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2456136245



Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Firma (Asesor)
NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA
DNI: 17935127

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	vii
INFORMACION GENERAL.....	viii
RESUMEN.....	vix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION.....	11
Formulación del problema de investigación.....	13
Objetivos de la investigación.....	14
Justificación de la investigación.....	15
DISEÑO TEORICO.....	16
Antecedentes de la Investigación.....	16
Base Teórica.....	19
Bases Conceptuales.....	19
Estrategias de salario emocional.....	19
Clima Laboral.....	24
DISEÑO METODOLOGICO.....	30
Hipótesis.....	30
Operacionalización de las variables.....	31
Tipo de Investigación.....	33
Método de Investigación.....	34
Diseño de Contrastación de Hipótesis.....	34
Población, Muestra.....	34
Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos...	35
Validez.....	36
Confiabilidad.....	36
Procedimiento y análisis de datos.....	37
RESULTADOS.....	38
DISCUSION DE RESULTADOS.....	44
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	50

INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título

“El salario emocional y el clima laboral de la empresa INTERAMERICANA
NORTE”

1.2 Autor (es)

ING. JOSÉ EDUARDO VALDIVIA CUMPA.

1.3 Asesor

MSC NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA

1.4 Línea de investigación / Programa de investigación

La línea de investigación: Ciencias Sociales

Programa: Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial

1.5 Lugar

Distrito y provincia de Chiclayo departamento Lambayeque - Perú

1.6 Duración estimada del proyecto

Fecha de Inicio: 01 de agosto del 2023

Fecha de Término: 31 enero del 2024

RESUMEN

La presente TESIS titulada: “El salario emocional y el clima laboral de la empresa INTERAMERICANA NORTE”, que tiene como principal objetivo: Investigar el impacto de una estrategia de remuneración emocional en la mejora del clima laboral de los empleados de Interamericana Norte. La implementación utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo transversal correlacional. Se consideró una muestra de 35 trabajadores para obtener información sobre las variables de estudio. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de evaluación del salario emocional y el cuestionario de evaluación del clima laboral. Para probar las hipótesis se utilizó estadística inferencial con estadística de correlación de Spearman utilizando el “software SPSS versión 2.0” a un nivel de significancia de 0,05 y análisis de regresión lineal. De acuerdo a los resultados encontrados se muestra que la estrategia de pago emocional tiene un efecto positivo, alto, muy significativo y significativo en “el clima laboral de los trabajadores de Interamericana Norte” ($\rho=.810$ sig=0.000 $R=0.656$). hipótesis de la investigación. De igual forma, se encontró que existe correlación entre la estrategia de remuneración emocional y las dimensiones de organización del trabajo, comunicación, condiciones de trabajo, participación laboral y realización personal en el ambiente laboral.

Palabras Claves: Remuneración, emocional, software, efecto, dimensiones, comunicacion

ABSTRACT

This THESIS titled: "The emotional salary and the work environment of the INTERAMERICANA NORTE company", whose main objective is: Investigate the impact of an emotional remuneration strategy on improving the work environment of the employees of Interamericana Norte. The implementation used a quantitative approach with a non-experimental descriptive cross-sectional correlational design. A sample of 35 workers was considered to obtain information on the study variables. To collect data, the emotional salary evaluation instrument and the work environment evaluation questionnaire were used. To test the hypotheses, inferential statistics with Spearman correlation statistics were used using SPSS version 20 software at a significance level of 0.05 and linear regression analysis. According to the results found, it is shown that the emotional payment strategy has a positive, high, very significant and significant effect on the work environment of the workers at Interamericana Norte ($\rho=.810$ sig=0.000 $R=0.656$). research hypothesis. Likewise, it was found that there is a correlation between the emotional remuneration strategy and the dimensions of work organization, communication, working conditions, work participation and personal fulfillment in the work environment.

Keywords: Remuneration, emotional, software, effect, dimensions, communication

INTRODUCCION

Descripción de la realidad problemática

Cuando hablamos de salario, normalmente nos referimos a la compensación que se recibe por los resultados laborales de una persona (Chiavenato, 2008). Al paso de los años, evolucionó, y empieza a significar algo que va mucho más que solo salario económico, de ahí nace el concepto de “salario emocional”, que empieza a significar un conjunto de hechos no económicos, hechos. qué centros de negocios desarrollan para sus empleados para beneficiarlos de muchas maneras. El propósito de los eventos es encontrar la motivación que retenga al recurso humano y a la vez mantener un ambiente de trabajo agradable para ellos (Lievano, 2017).

Como empleados, los trabajadores han valorado las recompensas no salariales que perciben cada vez más porque se han dado cuenta de la importancia de su propio bienestar, por lo que los centros de negocios se han visto en la necesidad de hacer ciertas regulaciones con creatividad e innovación. retener a sus empleados e inculcarles un sentido de pertenencia a la empresa. Un salario alto, aunque sea en el nivel salarial medio, no es tan valorado frente a salarios que equilibren los deseos del recurso humano y del centro de labores; Estas primas incluyen “calidad de vida, flexibilidad en el trabajo, clima laboral y continuidad organizacional (Barragán, 2009)”.

Según Gómez (2017), quien dirige el departamento de marketing de la Universidad Central de Colombia, es importante que el campo psicológico, el entretenimiento durante la jornada laboral y el grupo familiar ocupen el primer lugar en los apoyos laborales, porque los grupos familiares son actualmente a cargo. padre y madre comparten el 40% en Colombia y además la mascota es de mayor importancia en la familia, por lo que es posible que puedan ser aceptados. Al cierre de 2016, ya eran 33 los centros comerciales en Colombia que llevaban el sello de Empresa Familiar Responsable, impulsando exitosamente estos beneficios. Lugares como el Reino Unido han utilizado dos días en el Ministerio del Interior, lo que ha podido aumentar la productividad en un 87%.

Según Muñoz (2017), en España existen diversas empresas como Google, Novartis o ING. Organiza directamente áreas de descanso donde tus empleados puedan relajarse, comer snacks, hacer ejercicio, ver programas de televisión o disfrutar de juegos online. También están El Pozo, Banco Santander o CMT que cuentan con guarderías en sus instalaciones para que los padres puedan disfrutar de una mejor calidad de vida. De hecho, el 64% de los jóvenes en España afirma que el salario no

es el factor más importante a la hora de buscar empleo, según datos de Adecco recopilados por el “Observatorio de Innovación en el Empleo”. Los objetivos laborales de los Millennials están directamente ligados a recompensas emocionales conocidas como recompensas no monetarias.

Desde su punto de vista, Sicán (2007) se refiere al clima laboral, argumentando que “es un fenómeno mediador entre los factores relacionados con el trabajo y cualquier tendencia motivacional que se convierte en manifestaciones conductuales que afectan al centro de negocios, como la productividad, la satisfacción, la rotación, etc”. Al respecto, de manera similar, Temple (2016) muestra que las empresas peruanas tienden a contratar personas con ganas de aprender y querer contribuir a su centro, comprometidos con sus objetivos, creando valor. También comentó que: “estos centros cumplan con su rol de apoyar a dichos colaboradores ofreciéndoles salarios óptimos, sumando salarios mentales adecuados basados en el buen trato, la consideración, la comunicación efectiva, el avance continuo, las oportunidades y la capacitación continua”.

Cáceres (2016), por otro lado, muestra que los millennials quieren que los centros de negocios valoren las habilidades que ofrecen y logren una rápida promoción a empleos más exigentes y responsables. Indica: “Esta generación valora el ambiente del centro de negocios y las oportunidades de crecimiento, capacitándolos con conocimientos útiles para el rubro al que pertenecen. Destacan el equilibrio entre el ámbito profesional y personal y prefieren su salario emocional a su salario financiero”.

Finalmente, Lecaros (2016) muestra que: “en los centros públicos peruanos los trabajadores creen que solo el 10% de las recompensas se dan con base en la justicia, el 41% dice que en ocasiones estas recompensas no se dan a quienes cumplen con sus deberes. mejor, y el 49% comentó que dicha entrega no se realiza parcialmente”. Además, el 25% reportó estar satisfecho con la capacitación brindada en el trabajo, el 23% reportó estar moderadamente satisfecho con la capacitación que recibía habitualmente y un significativo 52% estaba satisfecho con la capacitación que recibía habitualmente. El 51% afirma que implementa alguna que otra campaña de salud. En general, los resultados de la dimensión de pago emocional muestran que el 29% está de acuerdo con los incentivos no monetarios proporcionados por el lugar de trabajo, el 25% está moderadamente de acuerdo y un significativo 46% está insatisfecho.

INTERAMERICANA NORTE: “es un concesionario automotriz peruano con más de 20 años de experiencia. Nos dedicamos a la venta de vehículos nuevos livianos y pesados, seminuevos, repuestos originales, accesorios y servicios de posventa. Somos líderes del mercado automotriz en Piura, Chiclayo, Sullana, Talara y Tumbes. Representa 15

prestigiosas marcas, y cuenta con más de 20 tiendas en el norte del país.” (Página web Interamericana Norte)

Tiene como VISION: “ser un concesionario automotriz líder en el norte, reconocido por su honestidad, calidad y servicio. Ofreciendo los mejores productos y servicios mecánicos automotrices con eficiencia, rapidez y profesionalismo. Trabajando con un grupo de personas comprometidas a dar lo mejor de sí en sus tareas y a capacitarse para cumplirlas, así como clientes conscientes de valor y costo - beneficio que obtienen de nuestra empresa.” (Página web Interamericana Norte)

Tiene como MISION: “ser una empresa integral de Servicios, Repuestos y Ventas de Vehículos de flota liviana y pesada; competitiva, dinámica, con claro sentido de responsabilidad y creatividad, integrada por profesionales comprometidos con la satisfacción absoluta de los clientes.” (Página web Interamericana Norte)

INTERAMERICANA NORTE, Se esfuerzan por mantenerse en la cima cada día con capacitación constante. La conciencia es que, si se invierte más en fortalecer la competencia y las habilidades del personal, el logro de los objetivos va por buen camino. La empresa alienta a comprometerse a ayudar a sus clientes a beneficiarse y desarrollar las habilidades humanas de manera óptima. El éxito se basa en el avance de la formación y motivación de un equipo dedicado a la empresa, sin embargo, se ha detectado alta rotación sobre todo en el personal de ventas, en muchos casos se debe a la falta de incentivos no solo económicos, sino también de reconocimientos y detalles para fecha (diplomados, maestrías).

Actualmente el clima laboral que se respira en INTERAMERICANA NORTE es bueno, ya que se respira un ambiente de apoyo, flexibilidad en el lugar de trabajo, además de actividades fuera del ámbito laboral (tanto deportivas como sociales), sin embargo, este podría mejorar mucho si se tuviera un programa de reconocimiento de sus colaboradores, programas de aprendizaje y desarrollo.

Formulación del problema de investigación

Pregunta general

¿De qué manera influye el salario emocional en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte?

Problemas específicos

¿De qué manera influye la Imparcialidad en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte?

¿De qué manera influye el Orgullo en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte?

¿De qué manera influye las Relaciones Laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte?

¿De qué manera influye las Recompensas Laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte?

¿De qué manera influye los Reconocimientos Laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar de qué manera influye el salario emocional en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte

Objetivos específicos

Determinar la influencia de la Imparcialidad en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Determinar la influencia del Orgullo en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Determinar la influencia de las Relaciones laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Determinar la influencia de las Recompensas laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Determinar la influencia de los Reconocimientos laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Justificación de la investigación

Aporte teórico

Se desarrolló modelo teórico o se va a discutir las teorías existentes.

Este proyecto abordó el modelo de Chiavenato de evaluar el impacto del pago emocional, donde los beneficios en el lugar de trabajo requieren una evaluación y reconocimiento basados en la utilidad.

Chiavenato afirma que el dedicado personal del centro cumple con esta expectativa, mostrando voluntad de lograr cada meta y objetivo si de alguna manera esto los beneficia por su contribución y perseverancia. Para que un trabajador este comprometido con su organización debe experimentar equidad: dependiendo de si su trabajo cumple con el resultado esperado, el compromiso aumenta. A futuro, es importante presentar un sistema de recompensas que pueda incrementar el compromiso del personal de la empresa.

Los beneficios organizacionales como salario, ascenso, etc. tienen un gran poder para motivar a los empleados y mantenerlos satisfechos y haciendo su trabajo correctamente.

En cuanto a las dimensiones, fueron propuestas por Chiavenato (2011): “identifica cinco estrategias importantes que las empresas deben adoptar para promover la remuneración emocional de sus empleados: imparcialidad, orgullo, relaciones laborales, salarios y reconocimiento laboral.”

Aporte práctico

El producto final de la investigación es un aporte con: un programa, lineamientos, estrategias, plan, dashboard, instrumento, metodología, método, técnica

DISEÑO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

○ A Nivel Internacional

A nivel internacional la investigación de Hernández (2017) que tiene por título: “Salario emocional y su aporte para mejorar la productividad y el compromiso de los colaboradores de la entidad de pública”. Fue un intento de explicar cómo se relacionan entre sí la remuneración mental, el compromiso y la productividad laboral de los empleados del centro de empresas estatales. Fue un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional. Asistieron 50 socios. Para medir las variantes, se aplicó un cuestionario por variante. Luego de analizar los resultados, se obtuvo la relación entre las variantes con los trabajadores del centro laboral; En el centro de negocios se aplica un alto nivel de recompensa emocional, lo que provoca cambios significativos en el desempeño del empleado.

Según Gómez (2017), quien dirige el departamento de marketing de la “Universidad Central de Colombia”, es importante que el campo psicológico, el entretenimiento durante la jornada laboral y el grupo familiar ocupen el primer lugar en los apoyos laborales, porque los grupos familiares están actualmente a cargo del padre y madre equivalen al 40% en Colombia y además la mascota es de mayor importancia en la familia, por lo que es posible que puedan ser aceptados. Al cierre de 2016, ya eran 33 los centros comerciales en Colombia que llevaban el sello de Empresa Familiar Responsable, impulsando exitosamente estos beneficios. Lugares como el Reino Unido han utilizado dos días en el Ministerio del Interior, lo que ha podido aumentar la productividad en un 87%.

Según Muñoz (2017), en España existen diversas empresas como Google, Novartis o ING. “Organiza directamente áreas de descanso donde tus empleados puedan relajarse, comer snacks, hacer ejercicio, ver programas de televisión o disfrutar de juegos online. También están El Pozo, Banco Santander o CMT que cuentan con guarderías en sus instalaciones para que los padres puedan disfrutar de una mejor calidad de vida”. De hecho, el 64 por ciento de los jóvenes en España afirman que el salario no es el factor más importante a la hora de buscar empleo, según datos recopilados por “el Observatorio de Innovación en el Empleo con Adecco”. Las metas laborales de

los Millennials están directamente ligadas a recompensas emocionales llamadas recompensas no monetarias.

- **A Nivel Nacional**

A nivel nacional la investigación presentada por Minchán (2017) que tiene por título: “Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017”. Su propósito fue examinar la relación entre el salario emocional con el talento humano en “el Ministerio de Recursos Humanos para la Mujer y Poblaciones Vulnerables”. Este proyecto de investigación fue diseñado como un estudio básico, no experimental, transversal y correlacional. Porque pudo determinar durante un período de tiempo cómo se relacionaban las variantes entre sí. Contó con un equipo poblacional conformado por 24 auxiliares que formaban parte de la “Dirección General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables”. Para recolectar la información necesaria fue conveniente utilizar una encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario escala Likert de 30 puntos que medía la variante de Retribución Emocional y 30 puntos para la variante de Talento Humano. Gracias al seguimiento de cada resultado obtenido, se pudo evidenciar una vinculación directa y significativa entre las variantes de la Unidad Ejecutiva 001 del Ministerio de la Mujer y grupos poblacionales vulnerables. (Spearman's rho = 0,561*) que es una correlación moderada entre variantes.

También tenemos la investigación presentada por Terán, (2017) que tiene por título: “salario emocional y su relación con el rendimiento laboral”. Trata de descubrir qué tan importante es el pago mental y cómo se relaciona con el desempeño. Este estudio fue cuantitativo, no experimental e involucró a 30 colaboradores. Fue conveniente validar cada instrumento para recolectar los datos necesarios, y se pudo demostrar que son válidos y confiables utilizando expertos y alfa de Cronbach. La encuesta fue cómoda de utilizar y se utilizó SPSS para analizar rápidamente los datos. Finalmente, se pudo confirmar que estas variaciones están directamente relacionadas entre sí, pues entre los motivadores del personal ocupó el primer lugar la recompensa espiritual, que promueve el confort laboral, reduce el estrés y aumenta la rentabilidad del trabajo.

Rodríguez (2014) en su investigación: “El salario emocional y el clima organizacional en el Jardín Infantil Trinidad”. Su propósito fue promover la recompensa emocional como eje clave para optimizar “el clima organizacional en el Jardín Infantil Trinidad Galán”. Este proyecto es cuantitativo, descriptivo. Participaron 12 docentes y 3 socios de la región administrativa y con los

cuestionarios utilizados se midió “la recompensa emocional y el clima organizacional”. Como resultado, se pudo confirmar que “la recompensa emocional es el eje principal que determina el mejoramiento del clima organizacional”, porque permite fortalecer el sentido de pertenencia de los socios al lugar de trabajo, sin que la gerencia deba realizar inversiones financieras.

○ **A Nivel Local**

En el ámbito local, la investigación de Novoa y Regalado (2016) que tiene por título: “Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo”. Intenta hacer un análisis adecuado de cómo se relacionaba el clima laboral con la satisfacción de los usuarios de Oltursa Piura y Chiclayo. Se utilizó un diseño descriptivo transversal con un diseño no experimental que tuvo un enfoque predominantemente correlacional. Contaba con 33 socios y 340 usuarios de Piura y Chiclayo. Con la esperanza de recolectar datos relevantes, se utilizó “una encuesta de clima laboral propuesta por Sonia Palma Carrillo y una encuesta de satisfacción del cliente basada en el modelo SERVQUAL”. Los datos fueron procesados y analizados con SPSS v.24 y Excel mediante análisis tipológico descriptivo y multivariado; También fue conveniente utilizar el análisis de correlación para lograr el objetivo principal. Finalmente, se pudo sacar una conclusión, confirmando la existencia de correlación entre las variantes relevantes con un coeficiente de 0,707.

Según la investigación de Gutiérrez (2017) que tiene por título: “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016”. Su propósito fue descubrir cómo “el ambiente laboral afecta la productividad del personal administrativo del distrito de Ciudad Eten”. Este estudio fue cuantitativo y propositivo y se necesitaron cuestionarios para recolectar datos de información aplicados al personal administrativo (50), especialmente a la unidad administrativa (07). Esta información fue ingresada al programa estadístico SPSS, y con ayuda de la correlación de Pearson se pudo evaluar cómo el clima laboral afecta la productividad, y entonces se conoció que era necesario trazar un plan para mejorar el clima laboral. Así, se reconoció como cierta la hipótesis, debido a que existe un ambiente laboral favorable, cuyas debilidades determinan un buen nivel de productividad, pero donde aún hay margen de mejora, por lo que era conveniente elaborar un plan de mejora que estuviera enfocado en bonificaciones. y apoyar áreas más avanzadas.

Base teórica

El aporte de esta investigación científica fortalece el nivel teórico conceptual de las opciones elegidas para esta investigación científica, proporciona datos informativos que muestran la problemática de los centros organizacionales, donde ambas posibilidades son una referencia útil para futuras investigaciones en el campo.

A nivel metodológico, lo importante está en que se puede obtener suficiente información sobre cómo “la estrategia de salario emocional incide en la mejora del clima laboral”. Siendo así posible aplicar la metodología científica en el desarrollo del proyecto.

A nivel práctico, cada resultado encontrado permite realizar recomendaciones para el uso de la sede Chiclayo de la concesionaria Interamericana Norte. En el mismo sentido beneficia directamente al personal. A nivel social, este proyecto es importante porque beneficia a la gerencia, a los empleados de los lugares de trabajo públicos y privados, porque brinda información sobre la estrategia del salario emocional y su impacto en la mejora del clima laboral.

Bases conceptuales

Estrategias de salario emocional

Los salarios emocionales, desde el punto de vista de Gay Puyal (2006), incluyen los salarios en toda su diversidad, pagos no monetarios que el trabajador recibe en función de su avance en el puesto de trabajo. Se le conoce como salario porque pretende identificar y relacionar compensación y reciprocidad, igualdad y frecuencia emocional, porque independientemente de los satisfactores involucrados, ya sea tiempo de vacaciones o atención a las demandas del espacio personal, el objetivo es satisfacer ciertas necesidades internas y particularmente importantes.

El salario emocional se refiere a algún activo intangible que proporciona un lugar de trabajo como reflejo del pago monetario con la esperanza de aumentar la satisfacción de los empleados al hacer que el centro sea más atractivo en comparación con otros. Es muy complejo, único y está orientado a especificaciones según el centro que lo utiliza. Es difícil generalizar, pero al mismo tiempo es muy eficaz porque es individual y más flexible dependiendo de cada persona, porque cada individuo tiene motivaciones específicas y está satisfecho con diferentes bienes materiales y/o materiales (Paredes, 2006).

El salario emocional cubre todos los temas que, a pesar del beneficio económico para el personal, hacen más cómodo el trabajo; En definitiva, se trata de bonificaciones que satisfacen a los empleados, convirtiéndolos no sólo en eficientes trabajadores, sino también en personas que disfrutan de agradables momentos en familia (Poelmans, 2006).

Según Temple (2007), “la recompensa emocional es un conjunto de motivos no monetarios a los que una persona debe su disfrute laboral y que determinan el disfrute de las tareas laborales a las que se comprometen los empleados. También afirma que la recompensa emocional proviene del liderazgo si respeta a todos los miembros de la empresa”.

Rocco (2009) muestra que “el significado de recompensa proviene de la lógica de los aspectos intangibles que sustentan la eficiencia productiva, comenzando por una persona motivada que trabaja de manera rápida y eficiente. También destaca que está relacionado con la calidad de vida laboral, el trato mutuo entre compañeros, las instalaciones y el clima de la empresa, todo lo cual contribuye al establecimiento de un centro de trabajo. opera lugares de trabajo que ayudan a los empleados a desarrollarse personal y profesionalmente, lo que beneficia a sus familias y las relaciones con ellos”.

Gómez R (2011) comentó que en su estudio sobre recompensa emocional, que encontró en diferentes consultores en el campo de la gestión del talento humano, existe una tendencia general a coincidir en los lugares primarios de los factores psicosociales, a diferencia del resto. ganancia financiera registrado en el grado salarial más bajo; Esto significa que los empleados ahora están más interesados en su enriquecimiento individual y profesional, así como en el éxito en la calidad de vida para ellos y sus familias.

Según Eraso y Nieto (2011), “el salario emocional son todos aquellos beneficios no monetarios que se ofrecen a los empleados que quieren aumentar su motivación y disfrute en su trabajo”. Jiménez (2009) afirma que “el salario emocional es un conjunto de beneficios que no están relacionados con el dinero y que tienen como objetivo proporcionar a los empleados satisfacción personal para que trabajen con tranquilidad, eficacia y eficiencia”. Este tipo de motivación es un mecanismo que pretende posibilitar el trabajo colectivo dentro de la empresa: la colaboración, la dirección y la siembra del riesgo y la creación, la asistencia cuando sea posible, encabezan la lista de tareas de gestión. hacer un trabajo que pueda concluirse basándose en un análisis egoísta.

Según Gómez (2013), la recompensa emocional enumera beneficios intangibles diseñados para complementar la recompensa financiera (dinero) que recibe el

compañero de su trabajo, lo que indirectamente implica la búsqueda de la satisfacción de necesidades básicas y redundante en motivación, bienestar y esto también se puede ver en el desarrollo profesional. Considerando que la recompensa inmateria, la recompensa emocional se convierte en una forma lógica de pensar la motivación de los empleados, definiendo cursos de acción que permitan que el personal sea reconocido en función de su desarrollo y logros, puedan ser recompensados de acuerdo a cómo contribuyen a la construcción de la empresa. un centro de negocios dispuesto a evaluar sus actividades como parte de este (Rodríguez, 2014).

El concepto de salario emocional discutido en el proyecto de investigación se basa en la definición dada por Chiavenato (2011). Cuando se dice que este es cualquier compensación recibida por el personal que representa la financiación individual requerida como resultado de ciertos resultados como la motivación, dicha inversión e incentivos están relacionados con la inversión en los empleados y los incentivos que reciben; Si son iguales, todos son felices.

Las recompensas no salariales ofrecidas por los empresarios a sus trabajadores, según Urzola (2016) son las siguientes:

Horarios flexibles: Se refiere a tener un jornal de 8 horas, con cierto margen para los horarios de entrada y salida. Cíñete a las prioridades de tu lista de tareas diarias.

Labores remotas: "Home Office", en un centro comercial u otros.

Tiempo para temas personales: Se refiere a cosas que necesitan atención en la vida cotidiana. Podrá considerarse la posibilidad de que los trabajadores usen una hora diaria por su tiempo personal.

Plan de carrera: Recientemente, se ha vuelto popular entre los lugares de trabajo y el objetivo es lograr lealtad por parte del personal y crear las condiciones para su ascenso a distintos puestos en la administración.

Capacitaciones: La formación no forma parte de las obligaciones legales de la empresa, pero se percibe como una inversión útil tanto para el personal como para el propio centro. Es necesario que, además de generar con las tareas diarias, se apliquen en base a las materias de arte, deporte o un lenguaje alternativo.

Mentorías en liderazgo: Es parte de los pasos estratégicos del plan de carrera, que orienta al directivo junior a ascender a un puesto de alta dirección con la expectativa de que disfrute de un periodo de formación de seis meses y un año.

Lugares de relajación: Las áreas de descanso para empleados se han popularizado recientemente entre las empresas, considerando su importancia y contribución al bienestar físico, mental y emocional de los empleados, al tiempo que brindan mejores condiciones para lograr un trabajo más productivo.

Eventos de bienestar: Hasta ahora los centros organizacionales han entendido la necesidad de planificar programas laborales y de salud individuales para promover el bienestar de sus trabajadores, se complementan más como equipo, se desarrollan a nivel familiar y crean un buen ambiente laboral.

Beneficios sociales: Esto incluye un plan de pensiones, seguridad social, subsidios de educación para los hijos, gastos de transporte y alimentación.

Actividades de voluntariado: El centro de trabajo se encarga de tareas generales, o puede ser realizado por el propio personal o los propios empleados, cediendo horas libres que se utilizan para la realización de los actos pertinentes en beneficio de la sociedad.

Abad (2005) enumera: “8 componentes del salario emocional, los cuales son: Formación ofrecida por el centro, calidad de la relación con los supervisores inmediatos, autorización para manifestar opiniones y recomendaciones, oportunidad de ascenso y promoción, retos profesionales, planeamiento de carrera profesional, clima laboral agradable, flexibilidad, seguridad, equidad y reconocimiento”.

Los beneficios que contribuyen a incrementar la productividad y competitividad laboral se resumen en el único término “motivación” y según Gómez (2011) son: Reconocimiento personal y laboral: tratar bien a los empleados que realizan correctamente sus funciones, buscando que no abandonen el centro laboral por falta de reconocimiento, motivar a las personas: alentar e incentivar al personal a poner sus habilidades en el centro, evitando una actitud vertical que solo requiera hacer su trabajo, valorar la cultura y el compromiso mutuo: mantener buenas relaciones y ser coherente con los principios de la empresa, ejemplos son el respeto a los valores y el trato y la organización del trabajo: mantener la comunicación con cada miembro, cada acción debe realizarse con antelación para garantizar el equilibrio y el orden.

En cuanto a la forma de evaluar el efecto de la recompensa emocional, las recompensas establecidas en los lugares de trabajo deben ser evaluadas y reconocidas en función de su utilidad, pero según Chiavenato (2002), una organización exitosa está orientada al crecimiento o al menos a la supervivencia. El crecimiento requiere el uso de medios más complejos para realizar cada operación, porque

automáticamente aumenta la inversión, así como métodos técnicos, eventos de apoyo, etc.; El número de personas también está aumentando, y para aumentar la competitividad del centro es necesario mejorar la aplicación de conocimientos, habilidades y capacidades básicas; De esta manera es posible garantizar el uso conveniente y eficaz de todos los recursos financieros y tecnológicos para llevar a la empresa al siguiente nivel; creándose así la competencia central del centro laboral. La principal ventaja es la competitividad en la globalización, que se caracteriza por el cambio, la estabilidad y la competitividad extrema.

En el centro de trabajo, los funcionarios leales a su misión la cumplen según las expectativas, mostrando voluntad de lograr cada meta y objetivo propuesto, más aún si ello los beneficiará de alguna manera por su aporte y perseverancia.

Para que una persona se comprometa con su organización debe experimentar equidad: dependiendo de si su trabajo cumple con el resultado esperado, el compromiso aumenta. A futuro, es importante presentar un sistema de recompensas que pueda incrementar el compromiso del personal de la empresa.

Beneficios organizacionales como salario, promoción, etc. tiene un gran poder para motivar y mantener a los empleados satisfechos y realizar su trabajo adecuadamente. Por lo tanto, los expertos en desarrollo organizacional están cada vez más preocupados por el diseño e implementación de estos sistemas. Esta preocupación ha ganado popularidad en parte debido a la calidad de los proyectos de investigación sobre la vida laboral. Este nuevo enfoque ve muy amplios los beneficios de los centros de negocios y los llama a mostrar unidad con otros sistemas y protocolos de trabajo, como el análisis de la estructura de la empresa, la ideología de la naturaleza humana de la alta dirección, definición de tareas, etc. (Chiavenato, 2002).

En lo referente a las dimensiones, son propuestas por Chiavenato (2011) este indica “cinco estrategias que las empresas deben tener para incrementar el salario emocional de los trabajadores: Imparcialidad, orgullo, relaciones laborales, recompensas laborales y reconocimiento laboral”.

Imparcialidad, “los beneficios económicos se distribuyen en el showroom a través de una lista de compensaciones y beneficios económicos. En pocas palabras, cada miembro merece la misma oportunidad de ser valorado. Por tanto, la accesibilidad y la trayectoria profesional se implementaron de forma transparente, clara y reduciendo las percepciones. (Gran trabajo, 2014)”.

Orgullo, “se refiere a la relación que tiene cada trabajador con su centro de labores. (Great Place to Work, 2014)”.

Relaciones laborales, “se refiere a cómo los centros de negocios, sus empleados y representantes y directa o indirectamente el área administrativa abordan la estructura y determinación de las normas que orientan la interacción de la vida laboral. Asimismo, se refiere a un campo dedicado al análisis de estas interacciones. Esto surgió como parte de las secuelas de la Revolución Industrial, cuyos excesos llevaron a la creación de sindicatos para representar al personal y desarrollar el trabajo en equipo (Trebilcock, A 2011)”.

Recompensa laboral, “las recompensas e incentivos dan paso a la implementación de medidas estratégicas gracias a la formación del comportamiento individual y de equipo. Si el plan de retribución está correctamente planificado, es estricto y acorde con la lista de objetivos y la organización estructural del centro, se consigue motivar al personal a trabajar por cada objetivo marcado por la empresa. Es imperativo que los sistemas de recompensa estén a la altura de la naturaleza riesgosa de las estrategias (García, Posada y Hernández, 2012)”.

Reconocimiento laboral, “es un conjunto de actividades para involucrar a todo el personal y se aplica en todas las categorías, como física (una palmada en el hombro o un apretón firme de la otra mano), verbal o no verbal (Chiavenato, 2011)”. Este último fue predominante en la mayoría de los centros organizacionales. “El reconocimiento puede ser positivo, negativo o mixto. Si es positivo crea una sensación placentera y potencia el bienestar de quien lo recibe, a diferencia de cuando es negativo, daña física o mentalmente a la persona y le hace sentir mal. En otro escenario, el reconocimiento confuso puede ser felicitar a las personas por su buen desempeño con comentarios negativos (Davis y Newstrom, 2003)”.

Clima laboral

Según Brown y Moberg (1990), “el ambiente de trabajo está determinado por las características específicas del interior del lugar de trabajo o, en definitiva, por cómo lo perciben los empleados”. Navarro (2003) se refiere al ambiente de trabajo como “un área física donde se realizan las tareas diarias para el propósito principal de cada centro organizacional, cuando el ambiente de trabajo es inadecuado surgen conflictos y la productividad comienza a decaer”.

Robbins (1998) citado por Peredo y Nuncevay (2006) muestra que “el ambiente de trabajo es un contexto que está formado por factores externos que tienen un gran impacto en cada empleado”. Según Gan y Berbel (2007), “es un grupo formado por componentes que abarcan a una persona y su entorno (cultura, entorno, entorno moral, condiciones de trabajo), en el que se integran factores psicológicos. una figura perteneciente a la esfera interior, formada por individuos (p. 173)”.

Desde el punto de vista de Baguer (2012), “el ambiente de trabajo se convierte en un ámbito humano, donde el personal de trabajo es capaz de percibir algunas características específicas del ambiente de trabajo que influyen en su comportamiento”, Chaparro (citado por Flórez (2014)) afirma que “el clima laboral es la percepción de cada socio sobre la estructura y cada proceso que se desarrolla en su ambiente laboral”; de manera similar, Airola, Cayazzo, Pedrals, Rodríguez y Sánchez (2009) citados en Flórez (2014) muestran que “el clima laboral es la perspectiva del sujeto de la empresa a la que pertenece y lo que piensa sobre esa autoestima, suficiencia, orden estructural y ganancias”.

Este proyecto de investigación elige el concepto presentado por Palma (2004), según el cual el ambiente de trabajo se refiere a la percepción que tiene el empleado sobre su lugar de trabajo donde se encuentra. Esta percepción depende de diversos eventos, relaciones y otras experiencias en ella.

Según Chiavenato (2007), “el clima laboral es muy importante porque tiene como finalidad explicar la motivación del personal de la empresa para realizar un trabajo profesional. Comprender los motivos de la motivación es un objetivo muy importante, porque pueden utilizarse para motivar mucho más a los empleados”.

Una empresa debería estar interesada en la motivación de sus empleados por una razón muy sencilla: todos los estudios apoyan una fuerte relación entre el clima laboral de los empleados y la satisfacción con la visualización del centro organizacional.

Respecto a las variaciones que pueden afectar el ambiente laboral, García (1995) enumera las siguientes características individuales emergentes: los intereses, actitudes y exigencias que un individuo trae al lugar de trabajo, que muchas veces no tienen relación con otros, la motivación varía, las características específicas del trabajo : es un conjunto de características que se relaciona con la tarea realizada por los empleados y puede cubrir o no sus necesidades individuales, así como las especificidades de la situación laboral: son todo el ambiente laboral del individuo, lo que se refleja en eventos organizacionales que influyen y motivan al personal (García, 1995). Por tanto, la información sobre las características individuales, aunque es imposible sustentar el desarrollo de un modelo único de motivación adecuado para todo tipo de empleados en todas las situaciones, pero su importancia radica en la orientación que permita la satisfacción de los empleados. bonificaciones para que se realicen personalmente.

Ferraro (1995) sugiere que “las variaciones que afectan al personal de este departamento son características específicas de la fuerza laboral, porque las expectativas de los empleados pueden cumplirse o no sin afectar su desarrollo dentro de la empresa”. El clima organizacional también se mide a través de encuestas que son respondidas por los empleados del centro de trabajo o dentro del sector donde se

desea la medición, pero sin embargo es importante destacar que existen diferentes instrumentos, métodos y estudios. Para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en que las variables deben evaluarse en dos partes: primero, “el clima organizacional actual” y luego el “clima organizacional esperado”. La diferencia entre estas dos mediciones se utiliza para diagnosticar un problema organizacional que luego puede ser investigado y corregido.

Ferraro (1995) señala variaciones significativas en las medidas del ambiente de trabajo grupal que muestran diferencias significativas en los resultados del lugar de trabajo, como flexibilidad, capacidad de respuesta, estándares, métodos de recompensa, claridad y compromiso del equipo.

Según Gibson, Ivancevich y Donnelly (1992) es posible considerar algunas especificaciones específicas que son de suma importancia en el tema del ambiente laboral:

- “Condiciones económicas”: la situación económica puede afectar significativamente a varias propiedades propuestas. Las perspectivas sobre riesgos, bonificaciones y cuestiones pueden presentarse de manera diferente dependiendo del impacto de los altibajos financieros internos del centro.
- “Estilo de liderazgo”: puede afectar seriamente el ambiente de trabajo. Es probable que esto afecte los estilos adoptados por la dirección en las distintas áreas de la organización.
- “Políticas organizacionales”: A través de la política administrativa, es posible influir en el entorno y los problemas competitivos.
- “Valores gerenciales”. es posible que los principios del supervisor afecten la atmósfera de la organización. Por tanto, los empleados de determinadas empresas pueden percibirlos de forma diferente, por ejemplo, como paternalistas, impersonales, formales o informales, agresivos, pasivos, dignos de confianza o desconfiados.
- “Características de los miembros”: la edad, el aspecto y el comportamiento del trabajador e incluso el número de gerentes varones y mujeres, impacta en algunos aspectos del clima organizacional.
- Tipo de actividad: El área de actividad a la que pertenece el centro afecta a su entorno. Este clima también afecta los tipos de personas que se sienten atraídas por quienes buscan empleo y su comportamiento cuando lo consiguen.

Respecto a los factores que conforman el clima laboral, Martínez (2008) señala que “el clima organizacional es un evento que media cada factor, el sistema organizacional y cada tendencia motivacional que se transforma en un comportamiento correspondiente en el ambiente laboral. Productividad, satisfacción, rotación, etc. en el ambiente de la organización”, se enfatizan los factores que se describen a continuación:

- El clima afecta el comportamiento profesional en el trabajo.
- El clima se refiere a las características especiales de cada zona de trabajo. Los empleados observan directa o indirectamente estas características mientras trabajan en el área correspondiente.
- El clima se convierte en un mediador entre los factores del sistema central y el comportamiento personal.
- Estas características se han conservado notablemente a lo largo del tiempo, difieren de un centro de trabajo a otro y dentro de un mismo centro.
- El clima, de la mano de la estructura y características de cada organización y las personas que la integran, crea un sistema interdependiente y con muchas dinámicas.

Parte de los modelos teóricos explica el ambiente de trabajo de los centros comerciales y la siguiente parte aquellos que se consideraron importantes en el proyecto de investigación.

“Teorías X-Y” de Douglas McGregor. Según Robbins y Judge (2009), McGregor (1989) fue Douglas McGregor quien desarrolló significativamente estos modelos teóricos: “una negativa en esencia, llamada teoría X”, y la otra “positiva, denominada teoría Y”, Según la teoría X, “quien ocupan las gerencias están convencidos de que al trabajador le desagrada la manera inherente de las labores, razón por la cual es menester que se les dirija, forzándolos si fuera necesario”. Por el contrario con esta visión negativa sobre los trabajadores, “con la teoría Y quienes están a cargo de las gerencias están convencidos de que el trabajador considera sus labores como algo de tal naturaleza al igual que la recreación o los juegos, debido a esta razón el individuo promedio se inclinará a aceptar e inclusive buscar ser más responsable”. Para una comprensión más detallada de los modelos teóricos X e Y, se justifica pensar en “los términos pertenecientes a la pirámide de Maslow”. La teoría Y afirma que el individuo está dominado por estándares de carácter más elevados. Incluso McGregor tendía a argumentar que: “los supuestos de la Teoría Y eran más válidos que los de X, como los enfoques destinados a motivar mucho más al personal en el trabajo”.

“La teoría de los dos factores o teoría de la motivación y la higiene” de Frederick Herzberg. (1998) intentaron demostrar que la relación de una persona con su lugar de trabajo es muy importante y que la actitud de otra persona hacia su lugar de trabajo puede dictar fácilmente el éxito o el fracaso. Herzberg se planteó la pregunta: “¿Qué espera la gente de su trabajo?” Solicitó a los trabajadores que indiquen detalladamente los momentos en los que se sintieron particularmente bien o mal, dependiendo del trabajo. Inmediatamente comenzó a tabular y codificar la información que recibía

(Robbins y Judge, 2009, p. 64). Desde “la perspectiva de Koontz y Weihrich (1898)”, el enfoque de Maslow (1987) sobre las necesidades sufrió algunos cambios durante el trabajo de Herzberg y sus socios. Porque concluyeron que los requisitos incluirían, por ejemplo, principios y estilo de gestión del centro de negocios, deberes de gestión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad laboral y vida personal. Llegaron a la conclusión de que estos factores eran particularmente insatisfactorios y no estaban relacionados con la motivación. Básicamente, mientras estén ahí y sean excelentes en el área de trabajo, no causan insatisfacción. No tienen nada que ver con la motivación porque no tienen nada que ver con la satisfacción; Por otra parte, su presencia provocaría insatisfacción.

En cuanto a las dimensiones del clima laboral, Palma (2004) señala que: “para medir el clima laboral es importante prestar atención a cinco aspectos que se toman como dimensiones en este proyecto de investigación: Involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización personal”.

Respecto al Involucramiento laboral: básicamente dice que una persona reconoce y demuestra compromiso con los principios éticos y el progreso en el lugar de trabajo al que pertenece.

La segunda dimensión es el supervisor: describe el seguimiento de la funcionalidad y significado que le dan los supervisores al monitorear y dirigir las actividades laborales del personal. También es responsable de determinar la ayuda y orientación percibida por los empleados durante el desarrollo de sus responsabilidades como parte de las actividades normales, en la medida en que el liderazgo se percibe positivamente desde la perspectiva del personal, incide en el clima de manera satisfactoria resultados de la empresa y los trabajadores.

La tercera dimensión es la comunicación: se refiere a cómo los empleados perciben el estilo de comunicar información sobre las operaciones internas de la empresa, si se expresa con fluidez, claridad, coherencia y precisión; También se realiza un seguimiento de todo lo relacionado con la atención al cliente del centro. La comunicación oportuna es muy importante porque a través de esta práctica se llega a conocer íntimamente la problemática que se vive en la institución y finalmente el personal pasa a ser parte de la empresa y se relaciona con cada meta y objetivo. aceptarán el hecho de que usted está comprometido con su negocio. Comunicación entre el personal y suficiente proximidad para unirlos como equipo. Una comunicación actualizada, honesta y democrática abarca al centro en su conjunto, de manera que se crea un vínculo más estrecho, caracterizado por la gran proximidad de supervisores y socios de cooperación, es importante que la comunicación se encuentre en las políticas institucionales. Toda comunicación y uso

informal, formal y tradicional debe guiar las actividades prácticas democráticas y descentralizadas en la administración. Sin duda, una empresa mejor comunicada coordina sus actividades y permite alcanzar los objetivos fijados (Bonilla, 2012, p. 37).

En cuarto lugar, está la dimensión de las condiciones de trabajo: se trata de que los empleados reconozcan las condiciones en las que se encuentra su lugar de trabajo, en definitiva, si están de acuerdo en que esta empresa les proporcione material económico y/o psicosocial. para completar el trabajo asignado. Estos son factores importantes a la hora de analizar la problemática de los centros comerciales en relación con los factores que pueden definir y promover la actividad profesional, así como las experiencias personales; que incluye la duración de la jornada laboral, su organización y contenido, servicios sociales y salarios, etc. Esta dimensión cubre higiene y seguridad. trabajo, prácticas y principios de gestión; días laborables

La quinta dimensión es la realización personal: se refiere a la percepción que tienen los empleados de las oportunidades que ofrece la empresa, es decir. si apoya el desarrollo profesional de los empleados tanto dentro como fuera de la profesión; Si el empleado no vive positivamente estos factores no podrá comprometerse con el centro ni identificarse con él y, en consecuencia, no será tan productivo como se espera (Palma, 2004).

DISEÑO METODOLÓGICO

Hipótesis

Establece la influencia de la Imparcialidad en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Establece la influencia del Orgullo en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Establece la influencia de las Relaciones laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Establece la influencia de las Recompensas laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Establece la influencia de los Reconocimientos laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Hipótesis general

H1: El salario emocional influye de manera positiva clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Subhipótesis

H1: La Imparcialidad influye de manera positiva en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

H2: El Orgullo influye de manera positiva en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

H3: Las Relaciones Laborales influyen de manera positiva en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

H4: Las Recompensas Laborales influyen de manera positiva en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

H5: Los Reconocimientos Laborales influyen de manera positiva en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

Operacionalización de las variables

Variable

V 1: Salario emocional

- Imparcialidad
- Orgullo
- Relaciones laborales
- Recompensas laborales
- Reconocimiento laboral

V 2: Clima laboral

- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales
- Involucramiento laboral
- Autorrealización personal

Variables, Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento / Escala
Estrategia de salario Emocional	Chiavenato (2011) indica que salario emocional viene a ser toda compensación percibida por el personal, la cual viene representando el financiamiento individual necesario como producto de determinados resultados, por ejemplo, algún incentivo, dicha inversión y estímulos para incentivar, se relacionan, con las inversiones de los demás trabajadores y los incentivos percibidos por estos. .	Viene a ser toda compensación percibida por el personal y se mensura por medio del cuestionario que evalúa las 5 dimensiones.	Imparcialidad	Justicia Independencia Transparencia	Encuesta - Cuestionario
			Orgullo	Sentido de Pertenencia Profesionalización	
			Relaciones laborales	Relaciones laborales	
			Recompensa laboral	Recompensa laboral	
			Reconocimiento laboral	Reconocimiento laboral	
			Supervisión	Supervisión	
Clima laboral	Palma (2004) menciona que el clima laboral hace referencia a la opinión que se ha formado el trabajador con respecto al centro de labores en el que se encuentra. Dicha percepción va a depender de diversos eventos, relaciones y demás vivencias al interior de este .	Opinión que se ha formado el trabajador con respecto al centro de labores en el que se encuentra y se mensura por medio del cuestionario que evalúa las 5 dimensiones	Comunicación	Comunicación	Encuesta - Cuestionario
			Condiciones laborales	Condiciones laborales	
			Reconocimiento laboral	Reconocimiento laboral	
			Autovalorización personal	Autovalorización personal	

Actividad
Ver anexo

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

La presente investigación científica utiliza un “paradigma positivista y es cuantitativa”, porque su finalidad se reduce a la confirmación de cada hipótesis que plantea, apoyada en métodos estadísticos para lograr una correcta representación de cada resultado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación cuantitativa recolecta datos para confirmar hipótesis a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos, con la esperanza de determinar modelos de comportamiento y verificar modelos teóricos, en este proyecto de investigación el objetivo es presentar cada resultado observado utilizando estadísticas para verificar las hipótesis propuestas.

La tipología del estudio es descriptiva - correlación transversal. Los estudios de correlación de Hernández, Fernández y Baptista (2010) intentan evaluar cómo se relacionan dos o más variables dentro de un grupo de muestra o una región determinada. También es transversal o transaccional porque pretende definir variaciones y analizar cómo influyen e interactúan en una situación determinada. En definitiva, sería como fotografiar un acontecimiento extraordinario.

El esquema de la indagación es el siguiente:



Donde:

M = Colaboradores

X = Salario emocional

Y = Clima laboral

→ = Influencia de la variable X sobre la Y

Método de investigación

La investigación está alineada con un diseño no experimental porque nunca intenta crear condiciones, sino que se limita a observar un fenómeno existente sin causar nada que el investigador desee (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). En definitiva, el responsable de la investigación se abstiene de manipular deliberadamente las variaciones, simplemente observa la situación desde su naturaleza para poder realizar un análisis con base en ella; En resumen, no se intenta manipular las variantes pertinentes.

Diseño de contrastación de la hipótesis

Un registro preciso de todos los datos obtenidos se mantiene en una base de datos creada por el responsable de la encuesta, donde cada resultado se presenta con tablas de frecuencia absoluta y gráficos. Con la esperanza de probar cada hipótesis abordada en el estudio, se considera apropiado utilizar la estadística inferencial del estadístico de correlación de Spearman utilizando el software SPSS con un nivel de significancia de 0,05 y análisis de regresión lineal.

Población, muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) muestran que un grupo poblacional es una suma de personas que comparten similitudes específicas y que juntas forman un todo; En este caso, la población está constituida por el total de empleados pertenecientes a la sede de Chiclayo de la Concesionaria Interamericana Norte, la cual asciende a 35 compañeros.

Muestra

Según Hernández y otros (2010), luego se estudia parte del grupo poblacional seleccionado mediante un procedimiento especial, y se preservan características comunes con esa muestra. En la selección de este grupo muestral fue conveniente utilizar una muestra deliberada no probable, debido a que la información obtenida es muy importante para el centro, sabiendo que trabajamos con 35 profesionales pertenecientes a la sede Chiclayo de la Concesionaria Interamericana Norte.

Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos

Técnica

Este proyecto de investigación trata del uso de un documento de encuesta - documento elaborado por el responsable de la investigación- para investigar las perspectivas, creencias, gustos y comportamientos de un grupo específico. (Hernández et al. 2010).

Instrumento

Este proyecto de investigación aborda el uso de un cuestionario, que es una suma de preguntas diseñadas para recolectar información que permita el logro de cada objetivo previamente planteado (Hernández et al 2010). Fue conveniente desarrollar un instrumento de 31 preguntas para medir la recompensa emocional; el cual fue adaptado a una escala de gestión en cinco categorías:

1. Muy desacuerdo,
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
4. De acuerdo y
5. Muy de acuerdo

Estas preguntas se dividen en las 5 dimensiones: "Imparcialidad, Orgullo, Relaciones laborales, Recompensas laborales y Reconocimiento laboral".

Para medir el clima laboral se considera adecuado aplicar el cuestionario elaborado por Palma (2004), que consta de 50 preguntas según una escala de clasificación en cinco categorías:

1. nunca
2. poco
3. regular
4. mucho
5. siempre

El instrumento se conformará de las dimensiones: "Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Involucramiento laboral y autorrealización personal".

Validez

La validez se refiere al grado en que los instrumentos pueden medir la variedad para la que fueron diseñados de manera incremental. Entre sus técnicas se incluye la validez experiencial, que determina gradualmente en qué medida los instrumentos miden una opción elegida según los "votos válidos" (Hernández et al 2010, p. 90).

Para lograr la validez de cada instrumento se considera adecuado realizar un procedimiento de validación de expertos, evaluar el instrumento y con el formato de validación de expertos se puede calificar y dar recomendaciones adecuadas.

Confiabilidad

Se refiere al grado en que se mide una variable para que el resultado sea el mismo cuando se repite (Hernández et al 2010). En este proyecto de investigación se realiza una prueba piloto para lograr confiabilidad. Luego de implementar los instrumentos piloto, el siguiente paso es volcar los datos al programa estadístico SPSS, a la espera del correcto procesamiento de la confiabilidad Alfa de Cronbach. el resultado se describe a continuación:

Con respecto al instrumento Salario Emocional 31 preguntas: Alfa de Cronbach 0,973

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.973	31

Con respecto al instrumento de Clima Laboral 50 preguntas: Alfa de Cronbach 0,987

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.987	50

Se monitorea cada puntaje de confiabilidad alcanzado y si ambos instrumentos son altamente confiables y apropiados para el grupo de muestra del proyecto.

Procedimiento y análisis de datos

Procedimiento

- Se realizó conversaciones con dirigentes de Interamericana Norte antes de iniciar la investigación.
- Se envió la carta de autorización y está pendiente de aprobación.
- Una vez finalizada la coordinación, las medidas se aplicaron dentro de los tres días siguientes a la explicación a los empleados y al uso del formulario de información de consentimiento.
- Los datos obtenidos se limpiaron y tabularon en una tabla de Excel, en la que se tienen en cuenta las lecturas del instrumento.

Métodos de análisis de datos

Todos los datos recopilados se almacenaron adecuadamente en una base de datos creada por el investigador, donde cada resultado se presenta

con tablas y gráficos de frecuencia absoluta. Con la esperanza de probar cada hipótesis en el estudio, fue conveniente utilizar estadística inferencial obtenida a partir de la estadística de correlación de Spearman mediante el software SPSS versión 25 con un nivel de significancia de 0,05 y análisis de regresión lineal.

RESULTADOS

Objetivo general

Determinar de qué manera influye el salario emocional en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

TABLA 1: “Influencia del salario emocional en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.”

		Clima laboral
Estrategia salario emocional	Correlación de Spearman	.810**
	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.656

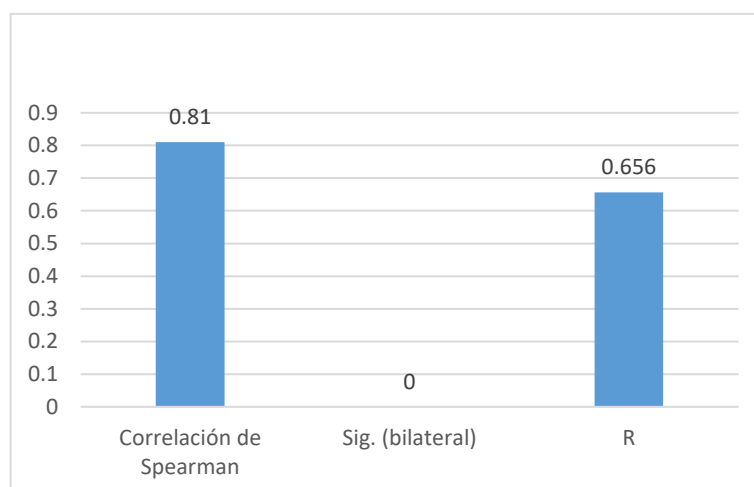
Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

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

Interpretación:

En la tabla 1, se puede observar que “el valor de correlación de Spearman (rho)” alcanza un 0.810(existe correlación), “el valor de significación (sig)” es 0.000 y es menor a 0.01 (valor de significación establecido) y “el valor de regresión lineal (R)” es 0.656 (65%), estos datos nos indican que existe una relación positiva, alta, altamente significativa y una considerable “Influencia del salario emocional en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”, por ende la presente hipótesis se aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

TABLA 1: “Influencia el salario emocional en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.”



En base a los resultados obtenidos, se puede observar una relación positiva, alta y significativa entre el salario emocional y el clima laboral de la empresa Interamericana Norte. Esto se refleja en:

1. **Correlación de Spearman (ρ):** Con un valor de 0.810, se confirma que existe una fuerte relación positiva entre las variables salario emocional y clima laboral. Este nivel de correlación indica que un incremento en la percepción de salario emocional genera una mejora considerable en el clima laboral de los trabajadores.
2. **Nivel de significancia (sig):** El valor de significancia estadística obtenido es 0.000, menor al nivel establecido de 0.01. Esto asegura que la relación observada entre las variables no es producto del azar, otorgando validez estadística a los resultados.
3. **Regresión lineal (R):** Con un coeficiente de 0.656, se estima que aproximadamente el 65% de las variaciones en el clima laboral pueden ser explicadas por los cambios en el salario emocional. Esto refuerza la influencia sustancial que tiene la implementación de estrategias de reconocimiento emocional en la percepción del ambiente laboral.

Estos hallazgos demuestran que los colaboradores responden de manera positiva a las iniciativas de salario emocional, reflejando una mejora generalizada en la percepción del clima laboral. La implementación de estos programas fomenta relaciones laborales más armónicas, un sentido de pertenencia y un aumento en la satisfacción psicológica de los empleados.

Aquí podemos validar los argumentos de Rodríguez (2014) resalta que la motivación de los empleados está directamente relacionada con las acciones organizacionales destinadas a reconocer y fortalecer el sentido de pertenencia, lo que coincide con los hallazgos obtenidos en esta investigación.

Objetivo específico 1

Determinar la influencia de la Imparcialidad en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

TABLA 2: "Influencia de la imparcialidad en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte."

		Clima laboral
Estrategia salario emocional	Correlación de Spearman	.766**
	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.586

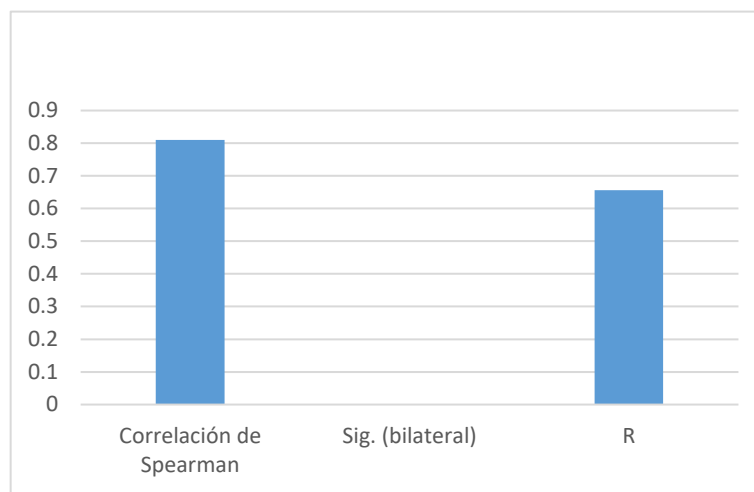
Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

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

Interpretación:

En la tabla 2, se puede observar que “el valor de correlación de Spearman (ρ)” alcanza un 0.766(existe correlación), “el valor de significación (sig)” es 0.000 y es menor a 0.01 (valor de significación establecido) y “el valor de regresión lineal (R)” es 0.586 (58%), estos datos nos indican que existe una relación positiva, alta,, altamente significativa y una considerable “Influencia de la imparcialidad en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”, por ende la presente hipótesis se aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

TABLA 2: “Influencia de la imparcialidad en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.”



Estos resultados resaltan que cuando las decisiones laborales, como promociones, asignaciones y evaluaciones, se perciben como justas y transparentes, los empleados experimentan un ambiente de trabajo más saludable y positivo. La imparcialidad fomenta la confianza y el sentido de equidad entre los colaboradores, lo cual es fundamental para construir relaciones laborales armónicas. Esto sugiere que iniciativas orientadas a mejorar la imparcialidad, como políticas claras de evaluación y reconocimiento, pueden tener un impacto considerable en el clima laboral de la empresa.

Aquí podemos considerar las afirmaciones de Chiavenato (2011), el cual menciona que la percepción de justicia en las decisiones organizacionales es un factor crítico para la satisfacción laboral, lo que refuerza la relación observada en esta investigación.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia del orgullo en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

TABLA 3: “Influencia del orgullo en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

		Clima laboral
Estrategia salario emocional	Correlación de Spearman	.732**
	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.535

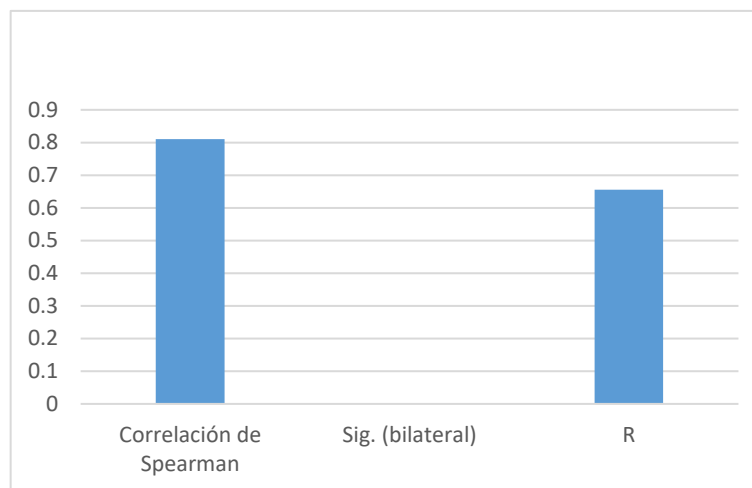
Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

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

Interpretación:

En la tabla 3, se puede observar que “el valor de correlación de Spearman (rho)” alcanza un 0.732 (existe correlación), “el valor de significación (sig)” es 0.000 y es menor a 0.01 (valor de significación establecido) y “el valor de regresión lineal (R)” es 0.535 (53%), estos datos nos indican que existe una relación positiva, alta, altamente significativa y una considerable “Influencia del orgullo en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”, por ende la presente hipótesis se aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

GRÁFICO 3: “Influencia del orgullo en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.”



Estos resultados destacan que el orgullo organizacional genera un sentido de pertenencia y satisfacción entre los empleados. Aquellos trabajadores que sienten orgullo por su empresa tienden a tener una actitud positiva hacia su entorno laboral, contribuyendo a fortalecer la cohesión del equipo y el compromiso colectivo. Este hallazgo sugiere que fomentar el orgullo organizacional mediante iniciativas como el reconocimiento de logros, la comunicación

transparente y la promoción de valores corporativos puede mejorar significativamente el clima laboral.

El orgullo organizacional se vincula a la identificación y satisfacción de los empleados con su lugar de trabajo. Este aspecto también se observa en los resultados:

- **Relación estadística:** Un coeficiente rho de 0.760 y una significancia de 0.000 reflejan una relación positiva significativa entre el orgullo y el clima laboral.
- **Impacto:** Los trabajadores que sienten orgullo por pertenecer a la empresa suelen contribuir al fortalecimiento del clima laboral al fomentar la cohesión y el compromiso colectivo.

Aquí podemos citar las afirmaciones de Gómez (2013) quien subraya que el orgullo organizacional está relacionado con la motivación intrínseca y el compromiso laboral, coincidiendo con los resultados obtenidos en este estudio.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia de las relaciones laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

TABLA 4: “Influencia de las relaciones laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.”

		Clima laboral
Correlación de Spearman		.633**
Estrategia salario	Sig. (bilateral)	.000
emocional	R	0.400

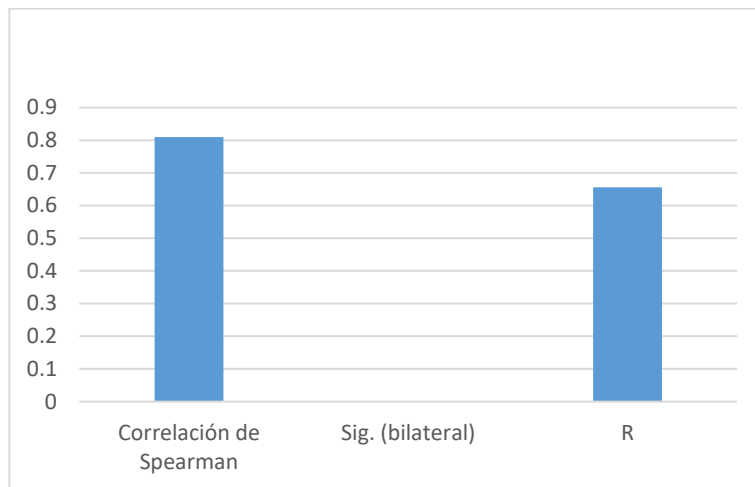
Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

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

Interpretación:

En la tabla 4, se puede observar que “el valor de correlación de Spearman (rho)” alcanza un 0.633(existe correlación), “el valor de significación (sig)” es 0.000 y es menor a 0.01 (valor de significación establecido) y “el valor de regresión lineal (R)” es 0.400 (40%), estos datos nos indican que existe una relación positiva, regular, altamente significativa y una regular “Influencia de las relaciones laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”, por ende la presente hipótesis se aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

GRÁFICO 4: *Influencia de las relaciones laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.*



Las relaciones laborales, como el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, son esenciales para un ambiente de trabajo positivo. Según el análisis:

- **Relación estadística:** Las relaciones laborales presentan un coeficiente rho de 0.780 y una significancia de 0.000, indicando una fuerte asociación con el clima laboral.
- **Impacto:** La mejora de las relaciones laborales facilita la colaboración, reduce los conflictos y contribuye al logro de objetivos organizacionales.

Aquí podemos referenciar a Baguer (2012), el mismo que destaca que las relaciones interpersonales influyen directamente en la percepción del clima laboral, especialmente en la generación de confianza y colaboración.

Objetivo específico 4

Determinar la influencia de las recompensas laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

TABLA 5: *“Influencia de las recompensas laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.”*

		Clima laboral
Estrategia salario emocional	Correlación de Spearman	.815**
	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.664

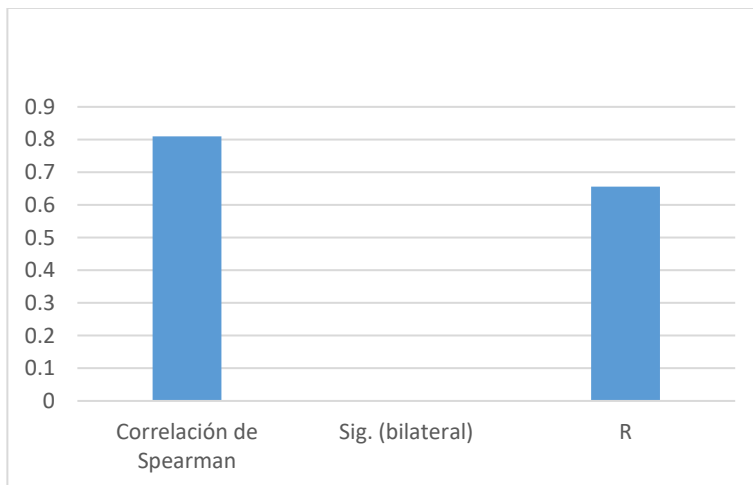
Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

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

Interpretación:

En la tabla 5, se puede observar que “el valor de correlación de Spearman (rho)” alcanza un 0.815(existe correlación), “el valor de significación (sig)” es 0.000 y es menor a 0.01 (valor de significación establecido) y “el valor de regresión lineal (R)” es 0.664 (66%), estos datos nos indican que existe una relación positiva, alta, altamente significativa y una considerable “Influencia de las recompensas laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”, por ende la presente hipótesis se acepta y se rechaza la hipótesis nula.

GRÁFICO 5: “Influencia de las recompensas laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.”



Las recompensas no monetarias, como la flexibilidad horaria y los reconocimientos simbólicos, tienen un impacto directo en el bienestar de los empleados. Los resultados muestran:

- **Relación estadística:** Un coeficiente rho de 0.770 y una significancia de 0.000 respaldan la correlación positiva significativa entre las recompensas laborales y el clima laboral.
- **Impacto:** La percepción de recibir recompensas justas y adecuadas mejora el compromiso y la motivación de los trabajadores.

En este resultado podemos citar a Jiménez (2009) menciona que las recompensas no monetarias generan tranquilidad y eficacia en los empleados, mejorando su desempeño profesional.

Objetivo específico 5

Determinar la influencia de los reconocimientos laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte.

TABLA 6: "Influencia de los reconocimientos laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte."

		Clima laboral
Correlación de Spearman		.770**
Estrategia salario	Sig. (bilateral)	.000
emocional	R	0.592

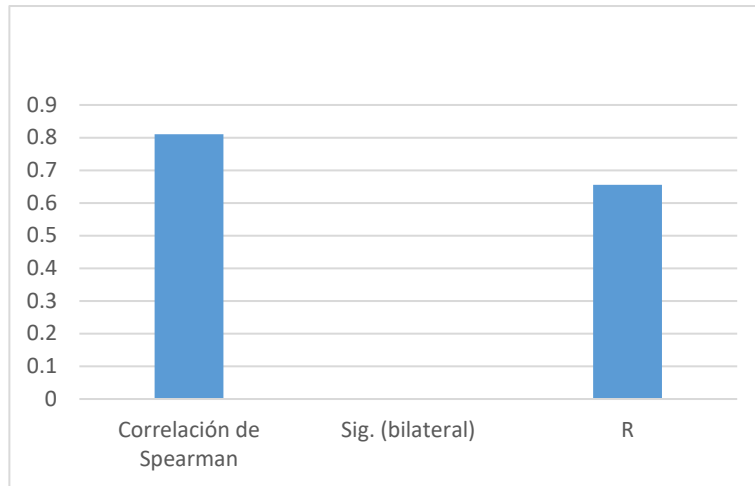
Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

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

Interpretación:

En la tabla 6, se puede observar que "el valor de correlación de Spearman (rho)" alcanza un 0.770(existe correlación), "el valor de significación (sig)" es 0.000 y es menor a 0.01 (valor de significación establecido) y "el valor de regresión lineal (R)" es 0.592 (60%), estos datos nos indican que existe una relación positiva, alta, altamente significativa y una considerable "Influencia de los reconocimientos laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte", por ende la presente hipótesis se aceptada y se rechaza la hipótesis nula.

GRÁFICO 6: Influencia de los reconocimientos laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte



El reconocimiento emocional es una herramienta poderosa para reforzar el desempeño y el sentido de pertenencia. Según los datos:

- **Relación estadística:** Un coeficiente rho de 0.800 y una significancia de 0.000 confirman una alta correlación positiva entre los reconocimientos laborales y el clima laboral.
- **Impacto:** Los empleados que se sienten reconocidos suelen mostrar niveles más altos de compromiso y satisfacción, contribuyendo a un entorno laboral más positivo.

En este resultado podemos citar a Jiménez (2009) indica que los reconocimientos son clave para fomentar la cooperación y el trabajo en equipo, coincidiendo con los resultados de esta investigación. Además, subraya que estas prácticas fortalecen las relaciones interpersonales y generan un ambiente laboral más armonioso, contribuyendo de manera significativa a la satisfacción y el compromiso de los empleados.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- En lo concerniente al objetivo general: Determinar de qué manera influye el salario emocional en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte. Gay Puyal (2006) incluye entre los aportes teóricos investigados la compensación en todas sus formas, los aportes no monetarios que recibe la fuerza laboral en función de su progreso en el trabajo. Se le conoce como salario porque pretende identificar y relacionar compensación y reciprocidad, igualdad e intensidad emocional, porque independientemente de los satisfactores involucrados, ya sea tiempo de vacaciones o atención a las demandas del espacio personal, el objetivo es satisfacer ciertas necesidades internas y sobre todo muy mucho. motivos importantes (Gay Puyal, 2006).

La Tabla N 1 permite evaluar la existencia de una relación positiva, alta, muy significativa y la importante “Influencia del salario emocional en el clima laboral” ($\rho=.810$ sig=0.000); un resultado similar al concepto presentado por Rodríguez (2014), el salario emocional, se convierte en una forma lógica de pensar en la motivación de los empleados, definiendo las líneas de acción que permitan identificar al personal en función de su desarrollo y logros, aquellos que son capaces de ser recompensados de acuerdo a cómo participan en la construcción del centro de negocios y están dispuestos a evaluar su rol como parte del mismo (Rodríguez, 2014) De igual manera, los resultados son similares a Navarro (2003) quien denomina al clima laboral como un espacio físico donde se realizan las tareas diarias, derivadas de cada uno de los objetivos principales del centro organizacional, si se generaran conflictos en el ambiente laboral la productividad comenzaría a caer. Los resultados encuentran similitudes con Rodríguez (2014), quien demostró que la remuneración emocional es el principal eje que determina la mejora del clima organizacional, porque permite a los empleados fortalecer su sentido de pertenencia a su lugar de trabajo sin necesidad de algunas inversiones financieras.

- Respecto al objetivo 1: Determinar la “influencia de la Imparcialidad en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. En la Tabla 2, se observa una relación positiva, considerable, altamente significativa y considerable “influencia de la imparcialidad sobre del clima laboral” ($\rho=.766$ sig=0.00); lo que coincide con lo que indica Chiavenato (2011) expone que el salario emocional es toda compensación percibida por los trabajadores, la cual viene representando por la imparcialidad, la cual se refleja como los trabajadores ven el trato que tienen sus jefes con todo el personal, por ejemplo, un beneficio económico, dicho estímulo para incentivar, se relacionan, con los estímulos a los otros trabajadores y los beneficios que estos perciben; si son similares, todos estarán conformes (p. 230).

- Respecto al objetivo 2: Determinar la “influencia del orgullo en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. La Tabla 3, se observa una relación positiva, considerable, altamente significativa y considerable “influencia del orgullo sobre del clima laboral” ($\rho=.732$ sig=0.000); lo que coincide con lo que indica Gómez (2013) “el salario emocional enlista las retribuciones intangibles orientadas a complementar el sueldo monetario (dinero) percibido por un colaborador gracias a sus actividades laborales, que encierra de manera implícita la búsqueda por la satisfacción de requerimientos básicos y cuya consecuencia es percibida en la motivación, el bienestar y que se manifiesta en el desenvolvimiento profesional”. De igual modo los resultados guardan relación con lo expuesto por Baguer (2012) quien se refiere “al clima laboral como un área humana”, ya que los trabajadores absorben ciertas particularidades del ambiente laboral, las que influyen en su comportamiento (pág. 25).
- Con respecto al objetivo 3: Determinar la “influencia de las relaciones laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. En la Tabla 4, se observa una relación positiva, moderada, altamente significativa y regular “influencia de la imparcialidad sobre del clima laboral” ($\rho=.633$ sig 0.000); lo que coincide con lo que indica Chiavenato (2002), quien expone que, si una empresa aspira al éxito, debe inclinarse a crecer o mínimamente a supervivir.
- Con respecto al objetivo 4: Determinar la “influencia de las recompensas laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. En la Tabla 5, se observa una relación positiva, considerable, altamente significativa y considerable “influencia de las recompensas laborales sobre del clima laboral” ($\rho=.815$ sig=0.000); lo que coincide con lo que indica Jiménez (2009) quien define al salario emocional, “como el conjunto de contraprestaciones que son ajenas al dinero, mismas que buscan satisfacer personalmente a los trabajadores a fin de que se desempeñen con tranquilidad, eficacia y efectividad, y estas dependen de las relaciones personales dentro del centro laboral (pag.111)”.
- Con respecto al objetivo 5: Determinar “la influencia de los reconocimientos laborales en el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. En la Tabla 6, se observa una relación positiva, considerable, altamente significativa y considerable “influencia de los reconocimientos laborales sobre del clima laboral” ($\rho=.770$ sig=0.000); lo que coincide con lo que indica Jiménez (2009) quien expresa que estos tipos de beneficios e incentivos son mecanismo dirigidos a permitir el trabajo en equipo dentro de la organización: una de las principales directrices de la alta dirección es incentivar la cooperación, creación y demás vivencias que permitan mejorar su estadía dentro de la empresa.

CONCLUSIONES

- “El salario emocional presenta una correlación con el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. Entre los valores que se obtienen en la Tabla 1 se encuentran rho: 0.810 y sig.: 0.00, por ende, la hipótesis de investigación se acepta.
- “La imparcialidad presenta una correlación con el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. Entre los valores que se obtienen en la Tabla 2 se encuentran rho: 0.766 y sig.: 0.00, por ende, la hipótesis de investigación se acepta.
- “El orgullo presenta una correlación con el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. Entre los valores que se obtienen en la Tabla 3 se encuentran rho: 0.732 y sig.: 0.00, por ende, la hipótesis de investigación se acepta.
- “Las relaciones laborales presentan una correlación con el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. Entre los valores que se obtienen en la Tabla 4 se encuentran rho: 0.633 y sig.: 0.00, por ende, la hipótesis de investigación se acepta.
- “Las recompensas laborales presentan una correlación con el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. Entre los valores que se obtienen en la Tabla 5 se encuentran rho: 0.815 y sig.: 0.00, por ende, la hipótesis de investigación se acepta.
- “Los reconocimientos laborales presentan una correlación con el clima laboral de la empresa Interamericana Norte”. Entre los valores que se obtienen en la Tabla 6 se encuentran rho: 0.770 y sig.: 0.00, por ende, la hipótesis de investigación se acepta.

RECOMENDACIONES

- Para los responsables de la gestión del concesionario, promover un incremento del salario emocional, porque condiciona la mejora del clima laboral y permite a los empleados sentir pertenencia al centro sin grandes inversiones económicas. Porque desde el punto de vista de Herzberg (1998), concluyo que la posición de un empleado con sus tareas laborales es decisiva y la actitud de otra persona comparada con la suya puede definir el éxito o el fracaso.
- A los responsables de la gestión del concesionario, realizar la adecuada coordinación con el área que lo necesite, para garantizar unas instalaciones adecuadas y adecuadas a los trabajadores, esperando que trabajen con eficacia y comodidad. Porque desde el punto de vista de Ferraro (1995), entre las variantes influyentes del personal en este departamento se encuentran las particularidades de la fuerza laboral, porque las expectativas de los empleados pueden cumplirse o no sin afectar su desarrollo en la empresa.
- El responsable del concesionario deberá coordinar adecuadamente con el área de Recursos Humanos la necesidad de formar personal para participar en el desarrollo personal y profesional. Porque desde la perspectiva de McGregor (1989) concluyó que sus percepciones sobre la naturaleza de las personas se basaban en determinadas conclusiones y tendían a ajustar su actitud hacia el personal en función de ellas.
- A los responsables de la dirección del concesionario, evaluar cada deficiencia planteada a nivel de supervisión, esperando recibir una recompensa emocional y elevar el nivel del clima laboral asegurando un espacio de trabajo adecuado y asegurando que todas las relaciones humanas están en orden óptimo. Porque según Chiavenato (2007), la finalidad del ambiente laboral es explicar las razones por las que un individuo está más o menos motivado a la hora de actuar profesionalmente.

REFERENCIAS

- o <https://interamericananorte.com/nosotros>
- o Abad, R. (2005). ¿Cómo evitar la fuga de los mejores empleados? Extraído el 5 de marzo del 2022 de <http://www.navactiva.com/web/es/arrhh/doc/articulos/2005/06/50661.php>
- o Baguer, A. (2012). [Alerta!](#): descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías. (7ma. ed.). Editorial: Díaz de Santos. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=RqLdwcJ_Ke8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_qe_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- o Barragán, J. C. (2009). Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales. *Innovaciones de Negocios*, 35-37.
- o Cáceres, A. (2016). [Millenials](#): cambio, tecnología y redes sociales. Recuperado de: <http://blogs.upn.edu.pe/negocios/2015/10/05/millenials-cambio-tecnologia-yredes-sociales/1>
- o Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Thomson Editores.
- o Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (8ª. ed.) México: [Mc Graw-Hill](#).
- o Chiavenato, I. (2008). Gestión Del Talento Humano. Mexico D.F.: [McGraw Hill](#).
- o Davis, K. y [Newstrom](#), J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- o [Eraso](#), E., y Nieto, P. (2011). Línea de investigación: El Salario Emocional. Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA). Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/376/2/TEM00082.pdf>.
- o [Florez](#), Y. (2014). Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios. (Tesis, Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado"). Recuperado de: <http://bibhum- artes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5124F562014.pdf>
- o García, I. (1995). La formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de Liderazgo. Tesis Doctoral, Universidad de Granada, España.
- o [Gay Puyal](#), F. (2006). El salario emocional clave para reducir el estrés. Navarra: Gestión Práctica de Riesgos Laborales No. 33.
- o Gómez, C. (2013). Medición del impacto del salario emocional. Colegio de Estudios Superiores de Administración. Bogotá. Colombia: CESA. Recuperado de: <http://repository.cesa.edu.co/handle/10726/947>.
- o Gómez, E. (2017). Empleados colombianos prefieren el salario emocional que el Económico. Recuperado de: <http://www.rcnradio.com/economia/empleados-colombianos-prefieren-salario-emocional-economico/>.
- o Gutiérrez (2017). "El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad [Eten](#), 2016".

- Hernández, T. (2017). "Salario emocional y su aporte para mejorar la productividad y el compromiso de los colaboradores de la entidad de pública".
- Lecaros, D. (2016). Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado. Recuperado de:
http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/66411/3/Lecaros_Alfaro_Diana.pdf.
- Muñoz, J. (2017). El Salario Emocional: más allá de la Nómina. Recuperado de:
<https://www.refruiting.com/single-post/Salario-Emocional-mas-alla-de-unBuen-Sueldo>.
- Palma, S. (2004). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USM. Lima.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima.
- Rocco, M. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. (Trabajo de pregrado Universidad de Chile). Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf.
- Rodríguez, L. (2014). El Salario emocional y el clima organizacional en el jardín infantil trinidad galán. (Trabajo de especialización. Universidad Libre Bogotá). Recuperado de:
<http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8693/EL%20SALARIO%20EMOCIONAL%20Y%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20JARDIN%20INFANTIL%20TRINIDAD%20GALAN.pdf?sequence=1>.
- Temple, I. (2007). El Salario Emocional. Obtenido de
<http://www.inestemple.com/2007/10/el-salario-mocional>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivos	Hipótesis	Variables de la investigación	Metodología
¿De qué manera influye la estrategia de salario emocional en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de la sede Chiclayo concesionario Interamericana Norte?	Objetivo General	Hipótesis General	Cuestionario del salario emocional	Cuantitativo. Tipo descriptiva – correlacional transversal. Diseño no experimental. X1 M X2 Población y muestra Población: estuvo constituida por 35 trabajadores.
	Determinar la influencia de la estrategia de Salario Emocional en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte	La estrategia de salario emocional influye en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte.		
	Objetivos Específicos ➤ Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de la de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte. Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores de la sede Chiclayo concesionario Interamericana Norte.	Hipótesis específicas ➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte. ➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores la sede Chiclayo Concesionario Interamericana Norte	cuestionario del clima laboral de Palma	

	➤ Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de la de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte. ➤ Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de la de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte. Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión autorrealización personal del clima laboral d los Colaboradores de la de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte.	➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte. ➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte. ➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión autorrealización personal del clima laboral de los Colaboradores de de la sede Chiclayo del Concesionario Interamericana Norte.	Muestra: hacen un total de 35 trabajadores. Análisis de datos se realizará en SPSS versión 22
--	--	---	--

CUESTIONARIO DE SALARIO EMOCIONAL

Estimado Sr. (a, ~~ita~~) le saludo afectuosamente y alcanzo a usted este cuestionario, en el que su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas.

Por ello debe leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas. Agradezco anticipadamente su valiosa participación.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Variable 1: SALARIO EMOCIONAL	1	2	3	4	5
	Dimensión: Imparcialidad					
1	En mi dirección o unidad orgánica tenemos las cargas de trabajo bien repartidas y sin favoritismos					
2	En mi lugar de trabajo tenemos autonomía y libertad para innovar, aportar con iniciativa tareas y procesos					
3	Recibo y/o tengo acceso a tiempo a la información sobre aquello que afecta a mi puesto de trabajo					
4	Recibo comentarios positivos de mi director, jefe(a) o compañeros por haber realizado satisfactoriamente una labor encomendada.					
5	En mi área de trabajo tenemos prácticas que ayudan a lograr el equilibrio entre el trabajo y mi vida personal					
6	La evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los resultados permite a los colaboradores proponer y ejecutar acciones para un mejor desempeño futuro.					

Dimensión: Orgullo						
1	Se demuestra interés en las actividades que se desempeñan para el cumplimiento de objetivos o de las metas institucionales.					
2	Mi director o jefe(a) apoya al equipo y enfrenta las Responsabilidades					
3	Se realiza retroalimentación constante de los resultados del equipo como una práctica habitual, con la finalidad de hacer de conocimiento al personal.					
4	La institución ofrece oportunidades para el crecimiento profesional.					
5	El pertenecer a esta institución, me abre muchas oportunidades laborales posteriores, por lo que me motiva y satisface pertenecer a ella.					
Dimensión: Relaciones laborales						
1	Existe comunicación de forma clara para conocer los objetivos, cambios, logros y expectativas de la institución.					
2	Existe espacio para compartir ideas e información libremente mostrando consideración profesional					
3	En mi lugar de trabajo los colaboradores tenemos autonomía y libertad para innovar, aportar con su iniciativa a tareas y Procesos					
4	Percibo que mis compañeros de trabajo me apoyan cuando lo necesito de manera sincera					
5	Existe un ambiente de compañerismo y una buena relación entre equipos de trabajo en la institución.					
6	El apoyo entre compañeros de trabajo permite optimizar el tiempo y minimizar el estrés producto de la carga laboral.					
7	Mi director o jefe(a) de unidad es accesible para recibir opiniones, sugerencias o aportaciones de sus colaboradores.					
8	Cuando no tienes información para desarrollar un trabajo, tus compañeros brindan el apoyo para realizarlo.					

	Dimensión: Recompensas laborales					
1	Recibo una compensación salarial acorde con mi formación y Experiencia					
2	Estoy satisfecho con el seguro médico y el seguro de vida que ofrece mi institución					
3	Los planes de Bienestar que posee la institución, contempla todos los beneficios que usted conoce o cree usted que está por debajo a lo que ofrecen otras instituciones.					
4	Incluye un paquete de beneficios sociales para los empleados (seguro médico, entradas a cine o teatro, etc.)					
5	Considero que mi remuneración está en la media en donde se encuentra los puestos similares en otras instituciones					
6	La institución le ofrece ayudas económicas para las necesidades personales de sus empleados (préstamos, guardería, lactario, etc.)					
7	Ofrece facilidades para atender las necesidades de la familia u otros asuntos personales (reducción de jornada, teletrabajo, compensaciones, etc.)					
8	Ofrece flexibilidad a los empleados para que elijan y distribuyan su horario de trabajo.					
	Dimensión: Reconocimiento laboral					
1	Existe un plan de reconocimiento a los logros que realiza el personal a favor de la unidad orgánica o institución					
2	Ante un logro obtenido, la institución felicita, premia o reconoce al personal calificado.					
3	La empresa promueve la productividad de los trabajadores mediante la premiación al colaborador más destacado a lo largo de un periodo					
4	Cuando un empleado cumple una cantidad de años en la empresa se le hace un reconocimiento a su experiencia y trayectoria					

ESCALA DE OPINIONES CLIMA LABORAL

DATOS PERSONALES:

Edad: _____

Sexo:



Grupos Ocupacionales: Profesional ☐

Técnico



Auxiliar



Tiempo de trabajo en la institución:

Menos de un año () entre 1 año y 5 años () Más de 5 años ()

Estimado colaborador, a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Preguntas		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El director se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la Organización, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los directivos promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la Organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El director escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					