

MANEJO DEL SALARIO EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES DE ENTIDADES COPERATIVISTAS: UNA APROXIMACIÓN CUALITATIVA

Management of emotional salary as a loyalty strategy for co-workers: A qualitative approach

Autor: Bustillos Medina Ana Elizabeth
anabustillos@indoamerica.edu.ec

Tutor: Taruchaín Pozo Luis Fernando
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Evaluador Carolina Márquez Altamirano
anamarquez@uti.edu.ec

Evaluador: Paúl Acosta
paulacosta@uti.edu.ec

Evaluador: Gabriela Abril
gabrielaabril@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cualitativa.

Ambato, Ecuador.
Abril de 2020.

RESUMEN

El salario emocional como retribuciones no monetarias que complementan un sueldo tradicional, influyen en la fidelización de los colaboradores con la institución en la que trabajan. Se consideró como objetivo general analizar el salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas y dentro de los objetivos específicos se encuentra describir la conceptualización del salario emocional dentro del sistema laboral, identificar los beneficios del salario emocional como estrategia de las cooperativas y describir los factores negativos que obstaculicen la aplicación del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas. El método que se utilizó fue el enfoque cualitativo, diseño fenomenológico y un alcance descriptivo, se concluye que la Cooperativa Vis Andes está incursionando en la aplicación del salario emocional como una estratégica para la fidelización de sus colaboradores, disminuyendo de esta manera la insatisfacción y la rotación del personal.

Palabras Clave: *Calidad de vida laboral, Estrategia de desarrollo, Política salarías, Salario emocional.*

ABSTRACT

The emotional salary as non-monetary remunerations that complement a traditional salary, influence the loyalty of the collaborators with the institution in which they work. It was considered as a general objective to analyze emotional salary as a loyalty strategy of cooperative collaborators and within the specific objectives is to describe the conceptualization of emotional salary within the labor system, identify the benefits of emotional salary as a strategy of cooperatives and describe the negative factors that hinder the application of emotional salary as a loyalty strategy of cooperative collaborators. The method used was the qualitative approach, phenomenological design and a descriptive scope, it is concluded that the Vis Andes Cooperative is dabbling in the application of emotional salary as a strategic for the loyalty of its collaborators, thus reducing dissatisfaction and staff turnover.

Keywords: Emotional salary, Development strategy, Quality of working life, Wage policy,

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

1. INTRODUCCIÓN.

Aunque los factores económicos pueden cubrir las necesidades básicas de la vida diaria, como la alimentación, la vivienda, la vivienda, etc. Con la introducción de otros factores importantes relacionados con las necesidades de las personas, este concepto también ha cambiado. Los colaboradores de una institución perciben un aumento de la satisfacción cuando sitúa posibilidades para desarrollarse como persona, como consideración directa de los servicios prestados por los trabajadores, se pueden incluir otros factores no económicos que incrementarán su salario que genera felicidad y sentido de pertenencia a la empresa.

Tomando en cuenta la globalización el mercado laboral ha presentado diferentes cambios en sus prácticas de trabajo. En la actualidad, el capital humano se ve orientado a lugares en que se les presta atención en mejorar la calidad de vida, tanto en la parte profesional como personal, es en donde deciden quedarse más tiempo, considerando elementos importantes y de gran aporte en el crecimiento institucional (Figuerola, 2018). Por otro lado, se puede determinar que las organizaciones modernas buscan crear diferentes destrezas en otros mercados, así las organizaciones actuales se deben encargar principalmente de desarrollar estrategias para adaptarse y responder a las necesidades y exigencias de los clientes de los nuevos mercados en los que se desea incursionar, en búsqueda de la productividad y competitividad, con colaboradores comprometidos que se ajusten al cumplimiento de los objetivos

organizacionales (Quintero y Betancur, 2018). Las organizaciones se han visto obligadas a evolucionar con el pasar del tiempo teniendo como finalidad permanecer vigentes en el medio económico, razón por la que considera en sí una estrategia mantener la motivación en los colaboradores, el salario emocional es toda compensación que se distingue de la parte monetaria que el empleador retribuye mensualmente, es más bien todo aquello que ayuda a conservar su nivel de satisfacción tanto individual, familiar, profesional y afianzar los lazos de compromiso con la empresa. Los individuos en el transcurso de su vida laboral, va buscando instituciones donde se preocupen por el aspecto personal y no solo cumplir un perfil, además las personas que tienen familia buscan verse involucradas dentro de las compensaciones que la institución ofrece, considerando un lugar para consolidar su carrera profesional (Carrasco, 2019).

Las empresas buscan la retención del talento humano descubriendo que los costos de entrenamiento y capacitación de cada uno de sus colaboradores sean altos, considerando todo el tiempo que la empresa invierte en su desarrollo, así como en la identificación de la persona con la compañía, la aceptación de la visión, misión, valores y objetivos institucionales como propios, siendo que los individuos pueden comenzar a pensar que la institución es un centro de formación, el salario emocional es una administración salarial muy adecuada para la búsqueda (Cuartas, 2014).

El concepto de salario emocional se ha escuchado en el mercado desde épocas

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

anteriores, sin embargo, desde aproximadamente los últimos cinco años ha tenido un boom en el mercado empresarial para la retención y motivación como es en los mercados de Norteamérica y en la Comunidad Europea y que a partir de aquí se ha venido considerando en el mercado de América Latina como retención del personal, de esta manera su objetivo principal es hacer parte al colaborador de la institución en la que trabaja tanto en el compromiso de cumplimiento de sus procesos y a su vez en la toma de decisiones (Carrasco, 2019).

La retribución emocional en los últimos tiempos se ha convertido en una estrategia de fidelización dentro del ámbito laboral, en la presente investigación vamos a responder las siguientes interrogantes: ¿de qué manera el salario emocional funciona como estrategia de fidelización de los colaboradores de cooperativas?, ¿qué es el salario emocional dentro del sistema laboral?, ¿cuáles son los beneficios del salario emocional dentro del sistema laboral?, ¿qué factores negativos obstaculizan la aplicación del salario emocional?.

El objetivo general de esta investigación es analizar el salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas., en donde se encargará de entender de una manera más profunda cómo funciona el salario emocional en las personas en su lugar de trabajo. Como objetivos específicos se busca describir la conceptualización del salario emocional dentro del sistema laboral, identificar los beneficios del salario emocional como estrategia de fidelización de los

colaboradores de las cooperativas, por último describir los factores negativos que obstaculicen la aplicación del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas.

La importancia de la investigación es conocer como la retribución entusiasta se puede convertir en estrategia de fidelización en las entidades cooperativistas y de este modo buscar posibles sugerencias para ser implementada, ya que en la actualidad y con el cambio de pensamiento del ser humano ya no busca una estabilidad de trabajo en instituciones en donde no se preocupe por el desarrollo propio, muchos trabajadores dejan de lado el ser vistos como interesados solo en un salario monetario y cumplir con funciones establecidas, más bien ser tomados en cuenta como elementos importantes dentro de las decisiones y estrategias institucionales que aporten con el crecimiento empresarial y en el que además se vean involucradas a su círculo familiar ofreciéndoles los escenarios adecuados para un buen desenvolvimiento, mejorando las condiciones de vida de los profesionales.

Además, el estudio es creado para motivar a que otras instituciones planteen el factor diferenciador que es el salario emocional, porque no solo se logra reconocer los logros de los colaboradores, también satisface necesidades que van más allá de lo económico, como beneficios emocionales, personales, familiares porque los trabajadores buscan horarios flexibles que le permitan realizar otras actividades como estudiar, hacer deporte, o compartir momentos en familia.

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

2. REVISIÓN DE LITERATURA.

El ser humano para realizar el trabajo delegado, tanto en la forma personal como profesional necesita de factores que le mantengan motivados según las necesidades que presenta, dentro del ámbito organizacional se va a considerar dos teorías motivacionales, una clásica como la Teoría de Motivación e higiene de Herzberg, donde se afirma: “la persona tiene un doble sistema de necesidades, la de evitar situaciones desagradables y desarrollarse en el plano emocional e intelectual” (Pérez, 2018, p. 199). Tomando en cuenta el sistema de necesidades se considera diferentes formas de motivación que mantengan a los empleados satisfechos en su lugar de trabajo, para esto se menciona de factores motivadores del trabajo:

Tabla 1.

Teoría bifactorial de Herzberg

Factores motivadores	Factores de Higiene
Contenido del cargo	Relación con el cargo
El Trabajo en sí	Las condiciones de trabajo
Realización	Administración de la empresa
Reconocimiento	Salario
Progreso profesional	Relaciones con el supervisor
Responsabilidad	Beneficios y servicios sociales

Nota: Elaboración propia

Si los dos factores se encuentran alineados, el empleado se va a encontrar motivado,

pero si solo uno de los dos factores está activo, el colaborador no conseguirá motivarse.

La segunda teoría de la equidad se manifiesta: “los individuos no solo comparan sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás, sino que también evalúan si son justas, con el fin de eliminar cualquier injusticia” (Stacey, Adams, Veytia y Contreras, 2019, p.10). Puede ocasionar de cierta manera, que los individuos se vayan comparando y midiendo si el cumplimiento de los objetivos es igual o diferentes, permitiendo que reaccionen a esta diferenciación intentando mejorar y así alcanzar el reconocimiento del resto, o generando una desmotivación. La realidad de la motivación en el trabajo se debe tomar en cuenta que para que funcione los intereses personales y empresariales puesto que van de la mano, Especial Directivos (2020) indica que los beneficios sociales se hablan desde inicios del siglo XX, donde las empresas comenzaron a preguntarse sobre como aumentar la satisfacción y productividad en el personal, considerando en una primera fase la retribución por cumplimiento de objetivos, pero esto queda sin efecto cuando sale a relucir que la productividad de las personas aumentaba con la capacidad de motivación reflejada en la institución. La motivación de cada uno de los individuos se ve afectado por factores tanto intrínsecos como extrínsecos, tomando en cuenta en primera instancia el ambiente en el que se va a desenvolver tanto en el trabajo como en su vida personal.

Como factores intrínsecos para la motivación se considera su propia personalidad, permite que el ser humano se

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

desenvuelva en el medio, existen factores como: el estado de ánimo, afrontamiento al estrés, necesidad de crecimiento o logro profesional; y dentro de los extrínsecos se encuentra el ambiente en el que se desenvuelve, seguridad laboral, retribuciones salariales.

En el siglo actual, uno de los factores que han adquirido importancia en el ámbito laborales el salario emocional como un tema de interés para cada una de las instituciones que desean atraer a nuevos talentos y que no solo lleguen a la institución de paso, más bien se queden a realizar carrera profesional, es de vital importancia conocer el salario emocional y así comprender de una manera más profunda el significado y su utilización dentro de las empresas.

De tal forma, se puede definir al salario emocional como todos los elementos que retribuyen no económicamente, sino todo aquello que el trabajador percibe de su empresa donde presta servicios, fines que satisfagan sus necesidades personales y familiares (González, 2017). En la actualidad, el salario emocional es una de las estrategias más importantes en las empresas, es una forma nueva de discurrir a la retribución complementaria; en varias compañías ya la están considerando, tomando en cuenta que este factor no solo se preocupa de la satisfacción del individuo en su círculo profesional, al contrario, va más allá, permitiendo que el colaborador

maneje sus esferas tanto personales como profesionales, sin tener que descuidar ninguno de los dos, al juntar estas dos aristas significativas el trabajo aumenta su fidelización y compromiso, el principal fin no monetario es de aportar a que las personas puedan construir una vida saludable, productiva y significativa.

Considerando que el salario emocional es un tipo de retribución que ayuda a conservar la motivación en los colaboradores y mantener un buen concepto de los empleados de la empresa en la que se encuentra laborando, es de vital importancia trabajar en el aumento de beneficios sociales que son considerados más valiosos.

Los individuos buscan constantemente logros personales y profesionales para mejorar y contribuir el desarrollo de empresas competitivas modernas (Quintero y Betancur, 2018). Dentro del entorno laboral, los individuos se encuentran en constante búsqueda de satisfacer sus logros personales, dejando de lado factores como la cultura, género; además corresponde considerar generaciones que se encuentran laborando dentro de una misma institución y los diferentes estilos que tienen dentro del ámbito laboral.

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

estrategias que las instituciones tengan dentro de su departamento de talento humano, se va a encontrar ventajas y

Tabla 2.

Etapas generacionales y salario emocional

Año	Baby Bombers 1946-1964	Generación X 1965-1979	Millenians (Y) 1980-1999	Generación Z 2000 en adelante
Característica	Reflexivo Lentos	Reflexivo Lentos	Toman decisiones inmediatas	Inmediatez y Switch
Rol en el trabajo				
¿Qué buscan?	Trabajo a largo plazo Estabilidad	Equilibrio entre el mundo laboral y la vida personal Empleo estable Remuneración competitiva	Oportunidades de crecimiento Incentivos laborales	Nueva generación que entrará al mundo laboral, se consideran verdaderos
¿Qué les importa?	Liderazgo Seguridad financiera Remuneración competitiva	Cuidado infantil Flexibilidad Liderazgo	Equilibrio entre vida laboral y personal Oportunidades de desarrollo Flexibilidad laboral	nativos digitales. Proyección Tener mucho tiempo personal y voluntariado
Ventajas	Experiencia Fiable Acostumbrado al ambiente laboral	Asumen riesgos Autosuficientes Equilibrados	Gustan de medios digitales Multitarea Emprendedores Creativos	
Desventajas	Aprendizaje lento No gustan de viajar No gustan de la tecnología	No tienen un espíritu de equipo	Idealistas Desleales Impacientes	

Nota: Información proporcionada por (Soler *et al*, 2013)

Poveda, Suraty y Mackay (2017) manifiestan que de conocer cada una de las posibles

limitaciones propias al trabajar de factores tanto internos como externos de la empresa,

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

dentro de las ventajas para empresa y empleado en lo que refiere al salario emocional.

Según Arias, Portilla y Castaño (2008) para la aplicación de un sistema de compensaciones bajo el nombre de salario emocional se debe considerar a cuatro aspectos de suma importancia:

1.1 Ejecutivos: Es el grupo encargado de la toma de decisiones, muchas de las veces las toman desde su propia perspectiva más no considerando las razones que estimulan al personal.

1.2 Jefes de nivel medio: son los que se encargan de aplicar las estrategias establecidas, y muchas de las veces la inseguridad para motivar a sus subordinados.

1.3 Personal: son los que buscan satisfacer sus necesidades, tanto en la parte de remuneración económica como la no económica que motive su trabajo realizado.

1.4 Sistema de compensaciones: deben estar acorde a los objetivos y visión de la institución a donde quieren llegar, comprendiendo el sector en que se desenvuelven, de esta manera se logran entender la importancia del talento humano, logrando atraer al personal adecuado, realizar las capacitaciones indicadas al personal y obtener un sistema de compensaciones que vayan de la mano a las estrategias.

Tomando en cuenta que un plan de recompensas debe ser dinámico y que de una otra manera cambia a la organización en todos sus aspectos, es por esta razón que se

debe considerar que la compensación final este alineado a sus estrategias (Arias, Portilla y Castaño, 2008).

Después de analizar la conceptualización del salario emocional, se debe tomar en cuenta los tipos de salario emocional que se encuentran en diferentes instituciones y que pueden ser aplicables a otras, considerando emplear políticas institucionales que permitan mantener el equilibrio de la vida personal y profesional de los colaboradores.

Para Soler (2015) las mejoras en la compensación de salario emocional deben ser consideradas en siete ejes principales:

1. Gestión del tiempo: el tiempo que el colaborador pasa en el lugar de trabajo y el tiempo empleado en el lugar de trabajo este acorde al tiempo que se realiza las actividades.

2. Mejoras en el lugar de trabajo: parte de ergonomía, así como también en la existencia de lugares de confort para el empleado como ejemplo salas de descanso o cafeterías.

3. Cuidado de los familiares del empleado: beneficios sociales

4. Decisiones: capacidad y organizar su tiempo.

5. Convenios interinstitucionales: descuentos en otras instituciones para el colaborador.

6. Asesoramiento: ayuda al colaborador con asesorías cuando lo requiera con otras áreas o departamentos de la misma institución.

7. Beneficios sociales: tickets de descuentos.

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

Tabla 3.
Beneficios sociale de las políticas de conciliación

EN EL TIEMPO DE TRABAJO	EN EL ESPACIO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Horario flexible. - Trabajo a tiempo parcial. - Empleos compartidos. - Semana laboral comprimida. - Jornada laboral reducida 	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad de movimiento para realizar el trabajo. - Flexibilidad del puesto físico de trabajo. - Teletrabajo.
EXEDENCIAS	BENEFICIOS SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> - Maternidad y Paternidad mejorando la normativa vigente. - Lactancia mejorando la normativa vigente. - Excedencias mejorando la normativa vigente. - Períodos de vacaciones más duraderos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de jubilación. - Coche empresa. - Ticket restaurante. - Seguro de accidente. - Aparcamiento.
APOYO Y/O ASESORIA	
<ul style="list-style-type: none"> - Realización y bonificación de cursos familiares como cursos prenatales o de nutrición, etc. - Realización y bonificación de cursos para la gestión del personal y los planes de carrera, el desarrollo profesional o el desarrollo de competencias como Gestión del tiempo o de conflictos, etc. - Soporte psicológico para el trabajador o familiares. - Cursos de formación financiera y legal para el trabajador y su ámbito familiar. 	
CUIDADO DE FAMILIARES	
<ul style="list-style-type: none"> - Guarderías: facilitar información, implantarlas en el espacio empresarial, realizar descuentos o el pago del canguro en el caso de tener que realizar horas extras o viajes, etc. Ro, etc. - Cuidado de los mayores como facilitar información sobre asilos, descuentos para el asilo, etc. - Formación: como informar sobre cursos de formación, descuentos para la formación de los trabajadores, aplicar el cheque formación para los familiares de los trabajadores, etc. - Colaboración en ONG como en situaciones de emergencias o en organizaciones sin ánimo de lucro, etc. 	

Nota: información proporcionada por Soler (2015).

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

3. MARCO METODOLÓGICO.

El enfoque que se utilizó para la presente investigación es de tipo cualitativo, que se tiene como objetivo comprender los fenómenos y examinarlos desde la perspectiva de los participantes en su entorno natural y en relación con el contexto (Hernández *et al.*, 2016). Se seleccionó la ruta porque el propósito de este estudio es examinar la manera en que ciertos sujetos distinguen y experimentan fenómenos que lo rodean, socavando sus interpretaciones, puntos de vista y significados, en este caso se analizó el salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas.

El diseño de la investigación es fenomenológico “tiene como propósito principal explorar, escribir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir elementos en común y diferentes de tales vivencias” (Hernández *et al.*, 2016, p.560). El mismo que trata de describir las experiencias de los colaboradores, en este tipo de diseño las variables no son manipuladas por el investigador, más bien se basa en la observación de su comportamiento, pensamientos y como se presentan en contexto natural; el mencionado diseño presenta dos tipos el transaccional y el longitudinal, en este caso se consideró el transaccional cuya característica primordial es la recolección de la información en un tiempo único por medio de las entrevistas hacia los colaboradores de la institución de la COAC Vis Andes (Montano, 2020).

El alcance de esta investigación es de tipo descriptiva, se pretende recoger información de forma independiente o conjunta sobre las

variables puestas en estudio y muestra con precisión las dimensiones de la situación; es así como con la información disponible y obtenida se pretende analizar el salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas (Muñoz, 2015).

Por otro lado, el análisis de datos cualitativo es un proceso dinámico y creativo que permite extraer conocimiento de datos heterogéneos en forma textual o narrativa. La obtención de datos cualitativos se los puede obtener de diferentes fuentes y presentar distintos formatos de texto, audio, imagen o de vídeo, permiten obtener conocimiento sobre ciertas realidades subjetivas, como, por ejemplo, los sentimientos y las motivaciones de los colaboradores (Terán, 2020).

Para la realización de la investigación en primera instancia se presentó la necesidad institucional de conocer las formas de motivación que pueden ofrecerles a los colaboradores de la COAC Vis Andes, dado que la productividad ya no depende solo del número de horas que los empleados le dediquen a la empresa, sino de la motivación que tienen los empleados a la hora de realizar su trabajo. Evidentemente, una de las principales motivaciones es el dinero, sin embargo, muchas personas prefieren ajustar los salarios a cambio de menos horas de trabajo y más tiempo para sí mismos. En otras palabras, prefieren la motivación emocional. De esta forma se logró obtener la autorización de la coordinadora del Departamento de Talento Humano de la Cooperativa Visión de los Andes (Vis Andes) para el levantamiento de la

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

información e implementar el salario emocional dentro de la institución.

Tabla 4.

Preguntas de la entrevista a los colaboradores de la COAC Vis Andes

Objetivos	Preguntas
1. Analizar el salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas.	1. ¿Considera usted que la retribución o el salario emocional ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y fidelizados con su lugar de trabajo?
2. Definir la conceptualización del salario emocional dentro del sistema laboral.	2. ¿Conoce usted a qué se refiere la retribución o salario emocional dentro de las organizaciones?
3. Identificar los beneficios del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas	3. ¿Considera usted que en su empresa existe el salario emocional?
4. Determinar los factores cognitivos negativos que obstaculicen la aplicación del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas	4. ¿Los que le brindan la institución beneficios como vacaciones, seguro médico privado, bonos garantizan que su salario emocional incremente positivamente logrando un mejor bienestar? 5. ¿Podría enumerar que tipos de salario emocional conoce y que los colaboradores de la cooperativa busquen tener? 6. ¿Cuál cree usted que pueden ser los factores que obstaculicen la aplicación del salario emocional? 7. ¿Qué debería tener una institución para aplicar el salario emocional? 8. ¿Considera usted que el personal de cooperativa se encuentra lista para aplicar un plan de retribución o salario emocional?

Nota. Elaboración propia

La recopilación de datos se realizó directamente a la Subgerencia Comercial, Jefatura de Crédito, Jefatura de Tecnologías de la información, Jefatura de Oficina, Coordinador de Operaciones y Coordinadora de Talento Humano, a quienes se les aplicó una entrevista

semiestructurada; las preguntas se ejecutaron en base a los objetivos tanto del general como de los específicos, con la finalidad de obtener datos que ayudaron a comprender el salario emocional dentro de la institución

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

Se consideró como criterio de inclusión a la Subjefatura Comercial, Jefatura de Crédito, Jefatura de Tecnologías de la Información, Jefatura de Oficina y Coordinación de Operaciones de la institución por ser las líneas directas de supervisión después de la gerencia según el organigrama institucional y quienes son los encargados de mantener la comunicación directa entre personal operativo y directivos; sin embargo, dentro de los criterios de exclusión se consideró al personal operativo ya que ellos son los que aceptan las directrices; quienes son los que necesitan que se trabaje la motivación.

Para el análisis de datos se utilizó la técnica de análisis de contenidos, en primera instancia se identificó a la población que sea seleccionó como muestra apropiada hacia los intereses y necesidades particulares de la investigación, seguidamente se delimitó las entrevistas estructuradas en programas Office como Word y Excel para encontrar patrones en común buscando la frecuencia, la presencia, intensidad con las que las palabras se repiten en el texto, llegando a la obtener la unidad de análisis de contenidos de cada pregunta, para ser expresados y desglosados en categorías y subcategorías, a través de esto, se obtiene las inferencias de cada uno de los resultados, y representarlos de una manera gráfica dentro de la presente investigación, la técnica realizada permiten conocer de una manera más dinámica cómo se maneja el salario emocional en las instituciones y entendible para los lectores, para esto se utilizaron seudónimos para poder citar a cada entrevistado y dar una respuesta acertada respecto a los objetivos de la investigación.

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

4. RESULTADOS.

En virtud del proceso investigativo de enfoque cualitativo en donde se refleja un análisis sistematizado ha sido factible llegar a los resultados de los objetivos tanto generales como específicos, en la siguiente investigación.

Como objetivo medular se consideró el análisis el salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas, considerando el contexto de la investigación, todos los participantes están de acuerdo con que el salario emocional es una estrategia que facilita la fidelización de los colaboradores. Por ejemplo, Claudio señala que el salario emocional “indudablemente es una estrategia de fidelización siempre y cuando se clarifique el porqué de esta motivación. La gente necesita reconocimiento, quiere que el nivel jerárquico le diga que está haciendo bien las cosas, ese trabajo se debe ver reflejado en una felicitación” [Claudio, línea 22], a lo que se puede acotar que Claudio manifiesta su pensamiento desde una posición jerárquica dentro del organigrama de la institución por lo que considera que el reconocimiento puede verse materializado en muchas otras cosas y que no se puede modificar.

Por otro lado, Carmen indica que “se trata del salario que no es dinero que se les da a los colaboradores de la cooperativa” [Entrevista a Carmen, línea 9], a interpretación se puede decir que Carmen ha podido leer sobre temas relacionados al salario emocional y que son beneficios extras de las empresas que puede plasmar su forma de pagar a los empleados de una manera distinta.

Arturo otra de las personas entrevistadas menciona que “claro que sí, es la base con lo que uno realiza su trabajo, a mí me encanta lo que hago en el trabajo, pero no lo digo lo cristalizó todo” [Entrevista a Arturo, línea 25-26]. Es una persona que se encuentra motivada trabajando en la institución, sin embargo, no le gusta de hablar y jactarse mucho de todas las cosas que tiene a su cargo, sino se encuentra interesado en cumplir con las metas que pueden ser palpables.

Como objetivos específicos se encuentra la descripción de la conceptualización del salario emocional dentro del sistema laboral, se realizó a cada uno de los entrevistados las preguntas ¿Conoce usted a qué se refiere la retribución o salario emocional dentro de las organizaciones? y ¿Considera usted que en su empresa existe el salario emocional? Con base en los conceptos que los entrevistados manejan del salario emocional se puede mencionar que ha sido incorporado en la organización, Claudio señala: “se hacían cosas al inicio y luego se cambiaban” [Entrevista a Claudio, línea 13]. A juicio de la investigadora, esto da cuenta de que hubo cambios importantes, posiblemente gatillados por algún factor influyente (no conocido hasta ahora), y que no permitía un efecto duradero en el tiempo, asimismo, según lo que reporta Claudio, quien refiere: “dependiendo de cómo se dé el mensaje, las personas lo tomarán de buena o mala manera” [Entrevista a Claudio, línea 16-17], la comunicación de las estrategias de salario emocional requiere del cumplimiento de algunos criterios.

En primer lugar, se requiere ser persuasivo para comunicar estas estrategias, ya que las

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

formas de comunicación son importantes. En segundo lugar, se precisa ser directo para evitar ambigüedades. En tercer lugar, se necesita ser efectivos, transmitiendo el mensaje de forma oportuna.

En las entrevistas, Arturo señaló que son las jefaturas quienes deben velar por el cumplimiento de unas buenas condiciones de trabajo. Estas condiciones deben no solamente tener una connotación económica, sino también emocional y ambiental, permiten que los trabajadores sean más efectivos y eficientes [Entrevista a Arturo, líneas 12-21]. Al mismo tiempo, Martha indica que comenzó desde la parte más baja en la línea jerárquica de la institución y considera importante resaltar que a todas las personas les gusta que se reconozca el tiempo en el trabajo y permitan seguir avanzando y no estancarse en un mismo cargo [Entrevista a Martha, líneas 13-14].

Para María, considera que dentro de la cooperativa si existe el salario emocional y que no es necesario lanzar grandes campañas o utilizar recursos muy caros para que las personas se sientan motivadas, es suficiente con que se dé una buena comunicación de los objetivos institucionales para que los empleados se sientan alineados, se motiven y los sientan como propios. [Entrevista a María, líneas 12-14]. Por último, Mario menciona que “Me integre nuevamente a trabajar en Vis Andes, y se ha sentido un cambio en este tiempo en la forma de motivar a las personas” [Entrevista a Mario, líneas 11-13], a criterio investigativo se puede decir que ha existido un cambio favorable para los colaboradores en la cooperativa, ahora se

siente el interés por mantenerlos motivados, y dándoles la importancia adecuada a cada una de las actividades que desempeña.

Tabla5

Tipos de salario emocional en la Cooperativa Vis Andes

EN EL TIEMPO DE TRABAJO	EN EL ESPACIO DE TRABAJO
- Bonificación por años trabajados	- Teletrabajo.
EXEDENCIAS	BENEFICIOS SOCIALES
- Permisos por calamidad domestica mejorandola normativa vigente. - Permisos mensuales sin cargo a vacaciones	- Seguro médico privado.
APOYO Y/O ASESORIA	CUIDADO DE FAMILIARES
- Apoyo psicológico externo. - Capacitación financiera al para el trabajador o familiares. - Capacitación permanente. - Plan de desarrollo dentro de la institución	- Bono niños: pagar un dinero para ayuda de los hijos de los colaboradores de la cooperativa.

Fuente. Elaboración propia

Como segundo objetivo específico está identificar los beneficios del salario emocional como estrategia de fidelización

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

de los colaboradores de las cooperativas. En la presente investigación Mario menciona que para poder llegar a tener los beneficios de bonos que la empresa ofrece se debe cumplir ciertos requerimientos como tener hijos o cierto tiempo de trabajo, por lo que no es un factor motivante para todos los colaboradores. [Entrevista a Mario, líneas 31-35].

Según lo que menciona Carmen, quien refiere que “El seguro médico nos falta mensualmente recordarles los benéficos y como se utiliza, es muy bueno a la manera de utilizar” [Entrevista a Carmen, línea 34-35], Es decir, la comunicación constante de los beneficios y de la manera de utilizar el seguro médico privado ayuda a que los colaboradores se sientan más familiarizados con el uso, llega a ser un beneficio importante que se les puede ofrecer la empresa.

Para María los bonos no representan una motivación que se pueda ver equitativa, va en relación con el sueldo que percibe, unas personas recibirán más y otras menos así su trabajo no sea el mejor desempeñado y esto es algo que se debe tomar en consideración si se desea que la motivación con un salario emocional funcione [Entrevista a María, línea 35-36].

Respecto de las vacaciones como beneficio institucional Martha señala: “vacaciones es un tema normativo no influye en la motivación emocional” [Entrevista a Martha, línea 37]. Las personas que forman parte de la cooperativa no consideran las vacaciones como una motivación extra o propias de la institución porque no existe ninguna variación a lo que indica la normativa

Como último objetivo específico se encuentra describir los factores negativos que obstaculicen la aplicación del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas.

Tabla 6.

Factores negativos en la aplicación del salario emocional

EN EL TIEMPO DE TRABAJO	EN EL LUGAR DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Rumores/ Chismes. - Poca comunicación - Falta de constancia en la aplicación de beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional débil. - Líderes no acoplados a objetivos institucionales - Que los incentivos sean repetitivos.

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los factores más importantes que consideran las personas entrevistadas por lo que no se podría aplicar de una manera adecuada el salario emocional, están la falta de una comunicación asertiva dentro de la institución y de jefaturas a subordinados, seguidamente, tenemos a que no existen líderes aplicados con los objetivos que la institución persigue y que es un requisito muy importante y Lo que sería un factor negativo para la aplicación del salario emocional dentro de la institución.

Para Mario “Se debe implementar una mejor cultura que es algo en lo que actualmente está faltando” [Entrevista a Martha, línea 48], esta llega a ser una estrategia importante para que las personas que trabajan dentro de

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

la cooperativa puedan llegar a implementar de una buena manera la implementación del salario emocional y que sobre todo tenga efectos satisfactorios.

A criterio del Arturo para alcanzar una aceptación importante de los empleados de la implementación del salario emocional, es un tema que se debe trabajar bastante con la parte de liderazgo de la institución ya que si el líder no se encuentra alineado a la estrategia es difícil que funcione y lo transmita a sus subordinados de una manera adecuada por lo que el área de Talento Humano debe asumir esta estrategia a un alto costo si no se logra, en la actualidad considera que la cooperativa no se encuentra lista para asumir esta nueva forma de motivación, pero se debe ir de a poco alineando a los líderes especialmente a los de las agencias [Entrevista a Arturo, línea 61-67].

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Cuando se manifiesta el salario, es habitual que los individuos piensen que se trata solamente de un concepto económico simbolizándose con dinero a la persona que recibe cuando brinda sus servicios hacia alguna organización, con las necesidades que se han venido presentando dentro de las empresas y retener las habilidades y destrezas de los trabajadores, se ha venido modificando la forma de retribución no solo económico sino emocional dirigido a mejorar la calidad de vida de los seres humanos. Dentro del ámbito organizacional, el tema de salario emocional ha sido investigado por varios autores mencionando a (González, 2017) que explica el concepto de salario emocional y de su relación con la fidelización de los empleados, encontrándose de esta manera en concordancia con la presente investigación. Además, cabe mencionar que en el artículo propuesto por Arias (2008) hace referencia a que el salario emocional es una estrategia muy importante dentro de las organizaciones, ya que el éxito de toda organización se ve relacionada con un claro sistema de compensaciones para los empleados, la influencia que pretende esta investigación para la puesta en marcha de fidelización de talentos.

Una vez realizada la investigación se concluyó que cada uno de los objetivos planteados fueron contestados con las entrevistas que se realizaron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes, al revisar el objetivo general indica que el salario emocional en la actualidad es una estrategia que se está

aplicando en las instituciones a nivel mundial en búsqueda de mantener al personal motivado y por ende evitar altos gastos en selección de personal, inducción, índice de rotación, desvinculaciones, entre otros. Como Rodríguez (2020) menciona en su investigación que el salario emocional contribuye notablemente a una mayor eficiencia en el trabajo, aumentando estrategias y herramientas se puede obtener efectividad, se minimiza la insatisfacción y bajo desempeño de los colaboradores.

Por otro lado; se considera cada una de las respuestas obtenidas se puede llegar a concluir que el concepto común que manejan de salario emocional es todo beneficio que se le brinda al colaborador dentro de la institución con la finalidad de mantenerlo motivado y fidelizarlo con la institución en donde se encuentra laborando, consiguiendo trabajadores con un alto rendimiento, varios factores que influyen tanto para los empleados como para el dueño de la empresa o cooperativa, los más importantes son: aumento de la productividad laboral, compromiso de los colaboradores con la institución, atracción y retención del talento.

Dentro de la aplicación de cualquier estrategia que tenga que ver dentro del ámbito organizacional con el talento humano, existirán factores que no permitan a la aplicación de los mismos de una manera adecuada y acertada, para el salario emocional se puede mencionar que uno de estos factores que se identificó dentro de las entrevistas realizadas es la comunicación asertiva entre las diferentes líneas jerárquicas en mucho de los casos se encuentra quebrantada no permitiendo una buena aplicación de la estrategia, tomando en

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

consideración que para que el salario emocional tenga buenos resultados los llamados a ponerlos en marcha son los líderes institucionales.

Otro de los aspectos a ser tomados en cuenta, es el acierto al realizar las entrevistas en la cooperativa ya que se pudo obtener resultados de una manera muy fácil y segura, a esto se puede incluir la confianza con la que respondieron cada una de las preguntas ayudó obtener resultados reales de lo que actualmente se está manejando dentro de la empresa; al ser un proyecto del área de Talento Humano de la institución la implementación de un plan de beneficios no monetarios, los colaboradores entrevistados presentaron buena predisposición para colaborar y a dar sus respuestas de una manera muy objetiva y clara, siendo la muestra con un nivel jerárquico importante de la cooperativa brindaron información actualizada de cómo cada uno de las áreas que manejan se encuentran y que es lo que buscan para dar un mejor trato y beneficios que motiven a sus subalternos.

Tomando en consideración los objetivos planteados en la presente investigación, concluye que en la actualidad el salario emocional ya no es un tema desconocido para las personas en general, más bien se ven involucradas en la generalización y aplicación del concepto en la institución que actualmente trabajan, de la misma manera la Cooperativa Vis Andes está incursionando en la aplicación del salario emocional como una estrategia para la fidelización de sus colaboradores, disminuyendo de esta manera la insatisfacción y la rotación del personal. Finalmente se deja abierto el tema actual y la presente investigación para que futuros investigadores del ámbito de la

psicología en el área organizacional, busquen nuevas variables de investigación en el área de gestión de Talento y dentro del tema presentado, ya que al ser una estrategia que está en auge, se puede tener más resultados y funcionalidades en su aplicación.

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arias, L., Portilla, L., y Castaño, J. (2008). Compensación y beneficios salariales; atracción y retención de trabajadores. *Scientia et Technica*, XIV(39), 265-268. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920503047>
- Barragan, J. (01 de 2009). Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales. *Innovaciones de Negocios*, 33-43. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/315815189_Estrategias_de_retencion_de_empleados_eficientes_Importancia_estrategica_de_la_fidelizacion_de_los_empleados_en_organizaciones_internacionales_Efficient_employee's_retention_strategies_The_importance_
- Carrasco, L. (26 de 12 de 2019). Qué es el salario emocional y porqué es clave para . Recuperado de HRTRENDS by infoempleo. : <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/salario-emocional-clave-para-fidelizar-talento>
- Duque, A. (2010). Valor percibido por el empleado en la organización moderna. *Scientia Et Technica*, 12(44), 150-154. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84917316027>
- Especial Directivo. (Febrero de 2020). El salario emocional: ¿cuáles son las condiciones laborales mejor valoradas por los españoles? *Especial Directivo*(1771), 58-61. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=141517151&lang=es&site=ehost-live>.
- Espinoza, A. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Revista indexada. Universidad Autonoma Ciudad Juarez.*, 72-89.
- Figueroa, D. (2018). Salario emocional y retención del talento humano en la municipalidad distrital de chancay, Universidad nacional José Faustino Sánchez. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3633/TESIS%20IMPRESIONADA.pdf>
- Gonzalez, F. (2017). Qué es y cómo se paga el salario. *Revista de Negocios del IEEM*, 80,81. Recuperado de <https://www.hacerempresa.uy/wp-content/uploads/2018/12/IEEM-agosto-RRHH.pdf>
- Hernández, R., Fernández, y Baptista. (2016). *Metodología de la Investigación* (Vol. 5). Iztapalapa, México: Iberoamericana, Argentina Buenos Aires.
- Pérez, E. (2018). *Comportamiento Humano y Habilidades Directivas*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces, S.A.
- Petit, H. (2019). Empresas comprometidas con el salario emocional de sus colaboradores en el sector minero de Colombia. *Revista Consensus*, 3(1), 20-30. Recuperado de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/29>

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

- Poveda, G., Suraty, M., y Mackay, R. (2017). CONCEPCIÓN E IMPORTANCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES PRIVADAS CON FINES DE LUCRO. V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones, (págs. 7-20). Guayaquil. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/2-concepcion-e-importancia-del-salario.pdf>
- Quintero, L., y Betancur, J. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Espacios*, 39(41). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p08.pdf>
- Rodríguez Ortega de Peña, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Universidad y Sociedad*, 12 (2), 141-149. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-141.pdf>
- Rubio, S. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 4(1), 15-24. Recuperado de <http://retosdelaciencia.com/Revistas/index.php/retos/issue/view/13>
- Soler, G. (2015). El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios. Un estudio de funitec (url), epseb (upc) y epsevg (upc). (472). Barcelona, España: Universitat Ramon Lull Fundació Privada. Rgtre. Recuperado de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/348565/TESI_DOCTORAL_URL.pdf?sequence=1
- Soler, G., (septiembre de 2013). Inversión en la retribución tangible para la conciliación laboral. *Intangible Capital*, 9(4), 1-22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54929516003.pdf>
- Veytia, M., y Contreras, Y. (enero de 2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 6-10. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-84.pdf>

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

AGRADECIMIENTOS.

En primer lugar, quiero hacer un extensivo agradecimiento a mis padres quienes han sido un pilar fundamental en el cumplimiento de cada una de mis metas y en especial en esta, por nunca permitirme desistir y abandonar mis sueños, por siempre ser mi guía y ejemplo de dedicación.

Asimismo, quiero agradecer al tutor de esta tesis Psc. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc, por la dedicación, tiempo y apoyo que ha brindado al presente trabajo, quien con su amplia experiencia y conocimientos ha sabido guiar cada una de mis ideas y consolidarlas de una manera fructífera.

Finalmente, agradezco a la COAC Vis Andes en especial al Ing. Luis Rubio por permitirme realizar mi trabajo de titulación dentro de la institución, con toda la apertura para recabar la información necesaria.

DEDICATORIA.

Nunca se ha logrado nada sin trabajo duro, dedicación y entusiasmo es por esta razón que el presente trabajo de titulación va dedicado a cada una de las personas que fueron parte del largo proceso de la carrera universitaria: amigos, compañeros y profesores que con su experiencia han sabido forjar profesionales de excelencia.

Especialmente dedico con mucho amor a mi esposo David y a mis hijos Ariel y David por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, además, por ser mi fuente de inspiración durante todo este año de titulación para nunca rendirme y seguir adelante culminando objetivos propuestos.

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

ANEXOS.

Anexo 1 *Solicitud de aplicación de tesis en Cooperativa Vis Andes*

Anexo 2.



Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

Validación de entrevista

 **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS 

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:
Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

INSTRUMENTO A VALIDAR: Entrevista semiestructurada

OBJETIVO GENERAL:
Analizar el salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas.

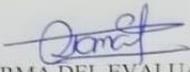
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Definir la conceptualización del salario emocional dentro del sistema laboral.
2. Identificar los beneficios del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas.
3. Determinar los factores negativos que obstaculicen la aplicación del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI NO

DATOS DEL EVALUADOR
NOMBRE: Diana Esthefania Báez Jarrín
PROFESIÓN: Psicóloga Organizacional
OCUPACIÓN: Empleado privado- Coordinador de Talento Humano (E) COAC VIS ANDES


FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 15 de octubre de 2020

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa



TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud
Carrera Psicología

1. ¿Conoce usted a qué se refiere la retribución o salario emocional dentro de las organizaciones?
2. ¿Considera usted que en su institución existe retribución o salario emocional?
3. ¿Considera usted que la retribución o el salario emocional ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo?
4. ¿Podría enumerar que tipos de salario emocional conoce y que los colaboradores de la cooperativa busquen tener?
5. ¿Los beneficios que le brindan la institución como vacaciones, seguro médico privado, bonos garantizan que su salario emocional incremente positivamente logrando un mejor bienestar?
6. ¿Cuáles considera usted que pueden ser los factores que obstaculicen la aplicación de la retribución o salario emocional en la institución?
7. ¿Considera que la cooperativa debe tener alguna característica especial para aplicar el salario emocional?
8. ¿considera usted que el personal de la cooperativa se encuentra lista para aplicar un plan de retribución o salario emocional?

Realizado por:

Ana Elizabeth Bustillos Medina

Validado por:

Nombre:
Profesión:
Fecha

[Firma]
Diana Baleri
Ps. Organizacional
15 - octubre - 2010 .

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

Anexo 3.

Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

Investigador Responsable: Ana Bustillos.

Salcedo, enero de 2021

En el marco de la investigación titulada *Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa*, se ha invitado a profesionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vis Andes que ejercen en distintos cargos a participar de una investigación que tiene por objetivo analizar el salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de las cooperativas.

La participación de los profesionales en la investigación implica una entrevista individual, en la cual se profundizará en distintos aspectos como el tipo de salario emocional, conceptualización y fidelización de los colaboradores dentro de la intuición. Estas entrevistas se realizarán a través de la plataforma TEAMS con cada participante. Cada una de ellas tiene una duración aproximada de 30 a 60 minutos. Estas entrevistas, previa aprobación de cada participante, serán registradas en una grabación para luego ser transcritas con fines analíticos. Sólo tendrán acceso a las grabaciones y transcripciones los miembros del equipo de investigación [estudiante tesista y su tutor institucional].

Con estos elementos en vista es que se solicita su consentimiento de participación, así como también se le asegura que la información que emerja de ella será absolutamente confidencial y sólo utilizada con fines académicos por el equipo de investigación del proyecto. Del mismo modo, es conveniente indicar que, durante el período de participación y ejecución del proyecto de investigación, se le solicitará aprobación de los análisis y conclusiones como una condición previa a cualquier tipo de publicación que se realice.

Si está de acuerdo con las siguientes condiciones, favor firme el presente documento:

1. La participación en este estudio es absolutamente libre y voluntaria. Conviene indicar además que no presenta riesgo alguno para su integridad física y psicológica y que no

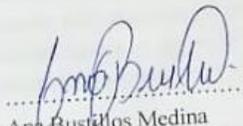
Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

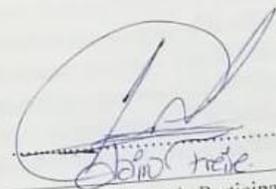
 

conlleva costos económicos para los/as participantes. Asimismo, se plantea como beneficio la entrega de un informe detallado con los resultados y conclusiones de la investigación y sugerencias para una mayor satisfacción y bienestar en el trabajo.

2. Existe plena libertad para negarse a participar en este estudio y a retirarse en cualquier momento de la investigación sin que ello implique ningún tipo de recriminación y/o sanción.
3. Todos los instrumentos de recolección de datos que sean solicitados para proveer información relacionada con este estudio serán sin cargo de ningún tipo para su persona.
4. Cualquier pregunta que quiera realizar en relación con la participación en este estudio, deberá ser contestada por Ana Bustillos Medina, investigador responsable del proyecto, al teléfono 0983219087, o al mail anabustillos@indoamerica.edu.ec. También puede contactarse con el tutor/a de esta tesis, MSc. Fernando Taruchain, docente-investigador de la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyos datos de contacto son 0998259615 y fernandotaruchain@uti.edu.ec
5. El equipo de investigación se compromete a almacenar y resguardar la información recopilada en el curso del estudio a fin de cautelar y garantizar su confidencialidad.
6. Este consentimiento se firma voluntariamente sin que haya sido forzado/a u obligado/a. Se firmarán dos copias, de las cuales el/la participante debe conservar una.

Desde ya le agradecemos su participación,


.....
Ana Bustillos Medina
Investigador Responsable


.....
Nombre y Firma de Participante

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

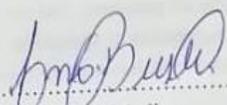


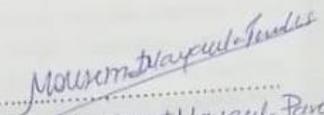
UNIVERSIDAD
INDOAMÉRICA

conlleva costos económicos para los/as participantes. Asimismo, se plantea como beneficio la entrega de un informe detallado con los resultados y conclusiones de la investigación y sugerencias para una mayor satisfacción y bienestar en el trabajo.

2. Existe plena libertad para negarse a participar en este estudio y a retirarse en cualquier momento de la investigación sin que ello implique ningún tipo de recriminación y/o sanción.
3. Todos los instrumentos de recolección de datos que sean solicitados para proveer información relacionada con este estudio serán sin cargo de ningún tipo para su persona.
4. Cualquier pregunta que quiera realizar en relación con la participación en este estudio, deberá ser contestada por Ana Bustillos Medina, investigador responsable del proyecto, al teléfono 0983219087, o al mail anabustillos@indoamerica.edu.ec. También puede contactarse con el tutor/a de esta tesis, MSc. Fernando Taruchain, docente-investigador de la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyos datos de contacto son 0998259615 y fernandotaruchain@uti.edu.ec
5. El equipo de investigación se compromete a almacenar y resguardar la información recopilada en el curso del estudio a fin de cautelar y garantizar su confidencialidad.
6. Este consentimiento se firma voluntariamente sin que haya sido forzado/a u obligado/a. Se firmarán dos copias, de las cuales el/la participante debe conservar una.

Desde ya le agradecemos su participación,


.....
Ana Bustillos Medina
Investigador Responsable


.....
Moussem Maypaula Paredes
Nombre y Firma de Participante

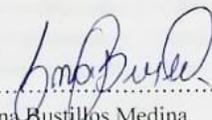
Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

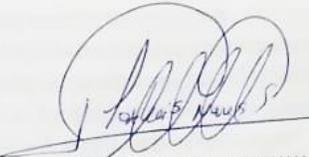


conlleva costos económicos para los/as participantes. Asimismo, se plantea como beneficio la entrega de un informe detallado con los resultados y conclusiones de la investigación y sugerencias para una mayor satisfacción y bienestar en el trabajo.

2. Existe plena libertad para negarse a participar en este estudio y a retirarse en cualquier momento de la investigación sin que ello implique ningún tipo de recriminación y/o sanción.
3. Todos los instrumentos de recolección de datos que sean solicitados para proveer información relacionada con este estudio serán sin cargo de ningún tipo para su persona.
4. Cualquier pregunta que quiera realizar en relación con la participación en este estudio, deberá ser contestada por Ana Bustillos Medina, investigador responsable del proyecto, al teléfono 0983219087, o al mail anabustillos@indoamerica.edu.ec. También puede contactarse con el tutor/a de esta tesis, MSc. Fernando Taruchain, docente-investigador de la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyos datos de contacto son 0998259615 y fernandotaruchain@uti.edu.ec
5. El equipo de investigación se compromete a almacenar y resguardar la información recopilada en el curso del estudio a fin de cautelar y garantizar su confidencialidad.
6. Este consentimiento se firma voluntariamente sin que haya sido forzado/a u obligado/a. Se firmarán dos copias, de las cuales el/la participante debe conservar una.

Desde ya le agradecemos su participación,


.....
Ana Bustillos Medina
Investigador Responsable


.....
Fernando Taruchain
Nombre y Firma de Participante

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa



conlleva costos económicos para los/as participantes. Asimismo, se plantea como beneficio la entrega de un informe detallado con los resultados y conclusiones de la investigación y sugerencias para una mayor satisfacción y bienestar en el trabajo.

2. Existe plena libertad para negarse a participar en este estudio y a retirarse en cualquier momento de la investigación sin que ello implique ningún tipo de recriminación y/o sanción.
3. Todos los instrumentos de recolección de datos que sean solicitados para proveer información relacionada con este estudio serán sin cargo de ningún tipo para su persona.
4. Cualquier pregunta que quiera realizar en relación con la participación en este estudio, deberá ser contestada por Ana Bustillos Medina, investigador responsable del proyecto, al teléfono 0983219087, o al mail anabustillos@indoamerica.edu.ec. También puede contactarse con el tutor/a de esta tesis, MSc. Fernando Taruchain, docente-investigador de la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyos datos de contacto son 0998259615 y fernandotaruchain@uti.edu.ec
5. El equipo de investigación se compromete a almacenar y resguardar la información recopilada en el curso del estudio a fin de cautelar y garantizar su confidencialidad.
6. Este consentimiento se firma voluntariamente sin que haya sido forzado/a u obligado/a. Se firmarán dos copias, de las cuales el/la participante debe conservar una.

Desde ya le agradecemos su participación.


.....
Ana Bustillos Medina
Investigador Responsable


.....
CHRISTIANA BOJÓRQUEZ
Nombre y Firma de Participante

Vis Andes
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

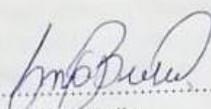
Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa



conlleva costos económicos para los/as participantes. Asimismo, se plantea como beneficio la entrega de un informe detallado con los resultados y conclusiones de la investigación y sugerencias para una mayor satisfacción y bienestar en el trabajo.

2. Existe plena libertad para negarse a participar en este estudio y a retirarse en cualquier momento de la investigación sin que ello implique ningún tipo de recriminación y/o sanción.
3. Todos los instrumentos de recolección de datos que sean solicitados para proveer información relacionada con este estudio serán sin cargo de ningún tipo para su persona.
4. Cualquier pregunta que quiera realizar en relación con la participación en este estudio, deberá ser contestada por Ana Bustillos Medina, investigador responsable del proyecto, al teléfono 0983219087, o al mail anabustillos@indoamerica.edu.ec. También puede contactarse con el tutor/a de esta tesis, MSc. Fernando Taruchain, docente-investigador de la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyos datos de contacto son 0998259615 y fermandotaruchain@uti.edu.ec
5. El equipo de investigación se compromete a almacenar y resguardar la información recopilada en el curso del estudio a fin de cautelar y garantizar su confidencialidad.
6. Este consentimiento se firma voluntariamente sin que haya sido forzado/a u obligado/a. Se firmarán dos copias, de las cuales el/la participante debe conservar una.

Desde ya le agradecemos su participación,


.....
Ana Bustillos Medina
Investigador Responsable


.....
Nombre y Firma de Participante

Manejo del salario emocional como estrategia de fidelización de los colaboradores de entidades cooperativistas: una aproximación cualitativa

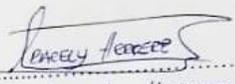


conlleva costos económicos para los/as participantes. Asimismo, se plantea como beneficio la entrega de un informe detallado con los resultados y conclusiones de la investigación y sugerencias para una mayor satisfacción y bienestar en el trabajo.

2. Existe plena libertad para negarse a participar en este estudio y a retirarse en cualquier momento de la investigación sin que ello implique ningún tipo de recriminación y/o sanción.
3. Todos los instrumentos de recolección de datos que sean solicitados para proveer información relacionada con este estudio serán sin cargo de ningún tipo para su persona.
4. Cualquier pregunta que quiera realizar en relación con la participación en este estudio, deberá ser contestada por Ana Bustillos Medina, investigador responsable del proyecto, al teléfono 0983219087, o al mail anabustillos@indoamerica.edu.ec. También puede contactarse con el tutor/a de esta tesis, MSc. Fernando Taruchaín, docente-investigador de la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyos datos de contacto son 0998259615 y fernandotaruchain@uti.edu.ec
5. El equipo de investigación se compromete a almacenar y resguardar la información recopilada en el curso del estudio a fin de cautelar y garantizar su confidencialidad.
6. Este consentimiento se firma voluntariamente sin que haya sido forzado/a u obligado/a. Se firmarán dos copias, de las cuales el/la participante debe conservar una.

Desde ya le agradecemos su participación,


.....
Ana Bustillos Medina
Investigador Responsable


.....
Nombre y Firma de Participante