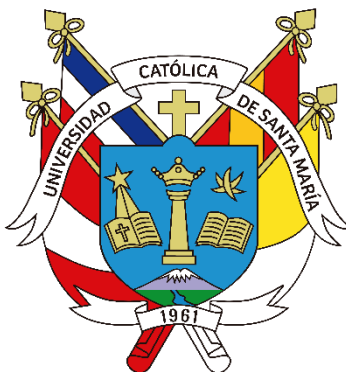


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Escuela Profesional de Trabajo Social



**El salario emocional y su relación con la calidad de vida de los
colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD Arequipa, 2025**

Tesis presentada por las bachilleres:

Aragon Zegarra, Yudith Miladi

ORCID: 0000-0003-1082-9149

Guerrero Ayquipa, Karla Maria

ORCID: 0000-0003-0803-4582

para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Asesora:

Mg. Medina Gordillo, Sara Yanina

ORCID: 0000-0002-4549-6586

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TRABAJO SOCIAL

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 06 de Noviembre del 2025

Dictamen: 012022-C-EPTS-2025

Visto el borrador del expediente 012022, presentado por:

2019147162 - GUERRERO AYQUIPA KARLA MARIA

2019147022 - ARAGON ZEGARRA YUDITH MILADI

Titulado:

**EL SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
COLABORADORES DEL POLICLÍNICO METROPOLITANO ESSALUD AREQUIPA, 2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**29425577 - PINTO POMAREDA HILDA LIZBETH
DICTAMINADOR**



**29512202 - ALVAREZ SALINAS LILIANA ROSARIO
DICTAMINADOR**



**29608711 - TORRES ESPEJO MARIA ANTONIETA
DICTAMINADOR**



El salario emocional y su relación con la calidad de vida de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD Arequipa, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Universidad Politécnica del Perú Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.trabajoarequipa.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	www.undp.org Fuente de Internet	1%
7	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado en primer lugar a mi alma Mater UCSM a nuestros profesores quienes con gran paciencia y voluntad implementaron en mi los conocimientos y preparación para mi desarrollo profesional, también a mis padres y familia por quien me fue posible lograr esta meta y a la sociedad a quien brindare lo mejor de mi para honrar nuestra profesión.

Yudith Miladi.

Dedico esta tesis a mi madre, por su amor incondicional y su apoyo constante en cada paso de mi camino, de igual manera a mis hermanas quienes han sido la fuerza que me ha impulsado a alcanzar mis sueños. A mi asesora, que ha sido mi guía y mi motivación. Y a todas las personas que han contribuido, de alguna manera, a mi formación personal y profesional.

Karla María.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, mi inmensa gratitud a Dios quien me otorgó la vida y la oportunidad para llegar a culminar esta profesión, a mis padres a mi esposo y mis hijos por su comprensión y permanente apoyo, a mis profesores por su dedicación y empeño en formarme para afrontar eficientemente las tareas que me permitirán contribuir a la mejora de nuestra sociedad, a mis compañeros de estudio con quienes compartimos hermosas, enriquecedoras e inolvidables experiencias.

Yudith Miladi.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis. Agradezco a la Maestra Sara Yanina Medina Gordillo, por su orientación, apoyo y valiosas sugerencias a lo largo de este proceso.

Agradezco también a mis profesores de la Escuela de Trabajo Social, por sus aportes.

Un especial agradecimiento a mi familia, cuyo amor y aliento incondicional me motivaron a seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes.

Finalmente, agradezco a todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron a la realización de este estudio. Su apoyo ha sido fundamental en este camino.

Karla María.

RESUMEN

Objetivo: Analizar la relación entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025. Este estudio es inédito en ESSALUD, dado que realiza un aporte importante en la literatura, dado que en la ciudad de Arequipa aún no hay estudios sobre estos temas. **Materiales y métodos:** se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por un total de 225 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 143 participantes, mediante un muestreo probabilístico aleatorio. **Resultados:** se encontró una correlación positiva y significativa entre el salario emocional y la calidad de vida laboral, evidenciada por un coeficiente rho de Spearman de 0.619** y un valor $p < 0.001$. Estos hallazgos indicaron un incremento en el salario emocional percibido por los colaboradores que se asociaba con una mejora en su calidad de vida laboral. Entre las dimensiones analizadas, destacaron el ambiente laboral, la flexibilidad y las oportunidades de desarrollo personal como factores clave que influían positivamente en la percepción de bienestar de los empleados. **Conclusión:** el salario emocional se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral. Los hallazgos coincidieron con investigaciones previas, las cuales también identificaron el impacto positivo de las recompensas emocionales en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

Palabras clave: Calidad de vida, Salario emocional, Trabajo Social

ABSTRACT

Objective: To analyze the relationship between emotional salary and quality of work life of employees at the ESSALUD Metropolitan Polyclinic - Arequipa, 2025. This study is unprecedented in ESSALUD, as it makes an important contribution to the literature, given that there are still no studies on these topics in the city of Arequipa. **Materials and methods:** A quantitative approach was adopted, with a non-experimental, cross-sectional correlational design. The population consisted of a total of 225 employees, from which a representative sample of 143 participants was selected through random probability sampling. **Results:** A positive and significant correlation was found between emotional salary and quality of work life, evidenced by a Spearman's rho coefficient of 0.619** and a p-value <0.001. These findings indicated an increase in the emotional salary perceived by employees, which was associated with an improvement in their quality of work life. Among the dimensions analyzed, the work environment, flexibility, and opportunities for personal development stood out as key factors positively influencing employees' perceptions of well-being. **Conclusion:** emotional salary is significantly related to quality of work life. The findings were consistent with previous research, which also identified the positive impact of emotional rewards on employee well-being and satisfaction.

Key words: Quality of life, Emotional salary, Social work

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
DISEÑO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Enunciado del problema	4
1.2. Planteamiento del problema	4
1.2.1. Pregunta de investigación.....	8
1.3. Campo, Área y Línea de Investigación.....	9
1.3.1. Campo	9
1.3.2. Área.....	9
1.3.3. Línea de investigación.....	9
1.4. Objetivos de Investigación	9
1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
1.5. Justificación	9
1.6. Marco Teórico Conceptual	11
1.6.1. Bases teóricas	11
1.6.2. Definición de términos básicos	25
1.7. Antecedentes investigativos.....	26
1.8. Formulación de las hipótesis	33
1.9. Operacionalización de Variables	33

CAPÍTULO II.....	35
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.1. Diseño metodológico de la investigación	36
2.1.1. Tipo de investigación	36
2.1.2. Nivel de Investigación.....	36
2.1.3. Diseño de Investigación	36
2.2. Técnicas e Instrumentos	37
2.2.1. Técnica de recolección de datos.....	37
2.2.2. Instrumento de recolección de datos	37
2.3. Campo de Verificación	41
2.4. Unidad de Estudio.....	41
2.5. Población	42
2.6. Muestra	42
2.7. Técnica de muestreo	43
2.8. Temporalidad.....	43
2.9. Estrategias de Recolección de la Información.....	44
2.10. Criterios de Procesamiento de Información	45
2.11. Consideraciones éticas.....	46
2.12. Cronograma	48
2.13. Presupuesto	49
CAPÍTULO III.....	50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
3.1. Análisis de Resultados	51
3.1.1. Resultados descriptivos	51
3.1.2. Nivel de las variables	52

3.2. Comprobación de hipótesis.....	65
3.2.1. Pruebas de normalidad	65
3.2.2. Contraste de hipótesis.....	66
3.3. Discusión y hallazgos	70
3.4. Diagnóstico	75
3.4.1 Método para el diagnóstico	75
3.4.2 Identificación y descripción de problemas	76
3.4.3 Problema Objeto de Intervención.....	77
CAPÍTULO IV.....	78
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	78
4.1. Título del proyecto.....	79
4.2. Fundamentación.....	79
4.3. Definición de destinatarios del proyecto	79
4.4. Formulación de los objetivos.....	80
4.5. Marco Lógico.....	80
4.6. Técnicas para medir resultados.....	82
4.7. Plan de Ejecución y Monitoreo.....	82
4.8. Diagrama de Gantt (Actividades y tareas).....	83
4.9. Plan de Recursos y Plan Económico Financiero	84
4.10. Responsable	85
CONCLUSIONES	86
SUGERENCIAS	87
REFERENCIAS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	34
Tabla 2 Ficha técnica de salario emocional	39
Tabla 3 Ficha técnica de calidad de vida laboral	40
Tabla 4 Baremos de correlación	45
Tabla 5 Cronograma de actividades.....	48
Tabla 6 Presupuesto del proyecto	49
Tabla 7 Características de los participantes	51
Tabla 8 Nivel de percepción de la variable salario emocional	52
Tabla 9 Nivel de percepción de la dimensión ambiente laboral	54
Tabla 10 Nivel de percepción de la dimensión desarrollo del personal	54
Tabla 11 Nivel de percepción de la dimensión flexibilidad laboral	55
Tabla 12 Nivel de percepción de la variable calidad de vida laboral	57
Tabla 13 Nivel de percepción de la dimensión bienestar laboral	58
Tabla 14 Nivel de percepción de la dimensión equilibrio trabajo - familia.....	59
Tabla 15 Nivel de percepción de la dimensión satisfacción con el trabajo	60
Tabla 16 Nivel de percepción de la dimensión control en el trabajo.....	62
Tabla 17 Nivel de percepción de la dimensión condiciones en el trabajo	62
Tabla 18 Nivel de percepción de la dimensión estrés laboral.....	63
Tabla 19 Resultados de pruebas de normalidad - Kolmogorov-Smirnov	65
Tabla 20 Contraste de hipótesis de salario emocional y calidad de vida laboral.....	66
Tabla 21 Contraste de hipótesis de ambiente laboral y satisfacción del trabajo.....	67
Tabla 22 Contraste de hipótesis de desarrollo del personal y equilibrio trabajo – familia	68

Tabla 23 Contraste de hipótesis de flexibilidad laboral y condiciones en el trabajo	69
Tabla 24 Resultados del diagnóstico.....	76
Tabla 25 Marco lógico de la propuesta intervención.....	81
Tabla 26 Diagrama de Gantt de la propuesta de intervención	83
Tabla 27 Plan económico financiero.....	84



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de percepción de la variable salario emocional	53
Figura 2 Resumen del nivel de percepción de las dimensiones de salario emocional.....	56
Figura 3 Nivel de percepción de la variable calidad de vida laboral	58
Figura 4 Resumen del nivel de percepción de las dimensiones de calidad de vida laboral	61
Figura 5 Nivel de percepción de las dimensiones de calidad de vida laboral.....	64



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	104
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	106
Anexo 3. Matriz de sistematización de datos.....	108
Anexo 4. Consentimiento informado.....	113



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el bienestar de los colaboradores en el ámbito laboral ha cobrado una relevancia significativa debido a su influencia directa en la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores. En este contexto, el concepto de salario emocional, que se refiere a las recompensas no monetarias que los empleados perciben y valoran en su entorno laboral, ha adquirido un papel destacado en la gestión de recursos humanos. Por lo tanto, el presente estudio se enfoca en analizar la relación entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

El salario emocional se manifiesta a través de diversas prácticas organizacionales, como el reconocimiento, la flexibilidad laboral, el equilibrio entre la vida personal y laboral, el desarrollo profesional, y la participación en la toma de decisiones. Estas prácticas, a su vez, no solo mejoran la satisfacción de los empleados, sino que también fomentan un compromiso más fuerte con la organización. Según Guzmán et al. (2022) y Avilés-Peralta (2024), es importante destacar que el salario emocional está estrechamente relacionado con el aumento de la motivación y la retención del talento, lo que lo convierte en un factor esencial dentro de la gestión de recursos humanos.

Por otro lado, es fundamental considerar la calidad de vida laboral, la cual es un constructo multidimensional que abarca aspectos físicos, psicológicos, sociales y laborales. Investigaciones previas, como las de Rodríguez (2020), han demostrado que existe un impacto directo entre la calidad de vida laboral y la productividad, así como el bienestar de los colaboradores. En este sentido, un entorno laboral que promueve la calidad de vida permite a los empleados desarrollarse plenamente, lo que, a su vez, se traduce en un mayor rendimiento y satisfacción en sus tareas diarias.

La relación entre el salario emocional y la calidad de vida laboral es crucial, especialmente en el contexto de servicios de salud como el Policlínico Metropolitano

ESSALUD. A pesar de la creciente atención hacia el salario emocional, es relevante señalar que existe una escasez de investigaciones específicas en este ámbito en Arequipa.

Este estudio busca llenar ese vacío al examinar cómo el salario emocional puede influir en la calidad de vida laboral de los colaboradores. De este modo, los resultados de esta investigación proporcionarán información valiosa para mejorar las políticas y prácticas organizacionales, beneficiando tanto a los empleados como a los pacientes mediante un entorno de trabajo saludable y productivo.

La presente investigación se ha estructurado considerando en el I Capítulo el diseño se realiza el planteamiento del problema de investigación, la operacionalización de variables, se presenta los objetivos, se desarrolla el marco teórico, el mismo que servirá para guiar el desarrollo de la investigación, se considera que los antecedentes de la investigación y la hipótesis. En este mismo capítulo, se realiza el planteamiento metodológico de la investigación desarrollando el tipo, nivel y diseño de la investigación, especificando la técnica e instrumento a utilizar, así como señalando las unidades de estudio, la estrategia de recolección de información, los criterios para el procesamiento de información y el cronograma.

En el II Capítulo, presentan los resultados, desarrollar la discusión y el diagnóstico, mediante el cual se identifica la problemática a ser abordada para el planteamiento de propuestas de intervención, hacer propuestas son desarrolladas en el III Capítulo un poco las conclusiones y recomendaciones.



CAPÍTULO I
DISEÑO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

El salario emocional y su relación con la calidad de vida de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

1.2. Planteamiento del problema

La problemática que rodea a las variables de salario emocional y calidad de vida laboral en los colaboradores del Policlínico se manifiesta a través de una serie de desafíos y preocupaciones. Los trabajadores de este entorno de atención médica a menudo se enfrentan a una intensa carga de trabajo, altos niveles de estrés y la necesidad de brindar atención de calidad a los pacientes en situaciones críticas (Patel et al., 2024).

Por un lado, el salario emocional, que comprende aspectos como el reconocimiento, la satisfacción en el trabajo y la sensación de pertenencia a la organización puede ser insuficiente o mal gestionado en este contexto. Los colaboradores pueden sentir que su contribución no se valora lo suficiente, lo que afecta su motivación y compromiso en el trabajo (Gazi et al., 2024). Asimismo, la calidad de vida laboral está relacionada con factores como el equilibrio entre la vida laboral y personal, el ambiente de trabajo, la carga de trabajo y las oportunidades de desarrollo (Rony et al., 2023).

El salario emocional con el pasar de los años se ha convertido en una herramienta de gran relevancia en las empresas de diferentes partes del mundo, puesto que el ambiente laboral y la importancia de una buena salud emocional en los trabajadores es un indicador de entornos organizacionales saludables (Rubio et al., 2020). Es por esto por lo que según Leal (2024) en los Estados Unidos un 79% de los empleados reportan que sus preferencias están alineadas hacia la obtención de beneficios adicionales al salario monetario, debido a las nuevas tendencias del mercado laboral que les permitan a los colaboradores conciliar la vida laboral con la personal. Según el informe anual del Actineo Quality of Life at Work Observatory (2021), el 48% de los empleados considera que el clima en el lugar de trabajo juega un papel

clave en su calidad de vida laboral. Además, el 50% cree que el ambiente de trabajo impacta significativamente en su salud. Asimismo, el 41% asocia el bienestar laboral con los niveles de efectividad.

Por otra parte, Cobe Team (2023) sostienen que, en el dinámico escenario laboral de México, una nueva generación de trabajadores emerge con expectativas y valores distintos a los de sus predecesores. Para atraer y retener el talento de estas nuevas generaciones, las empresas deben adaptarse y reconocer que el salario emocional se ha vuelto esencial en la estrategia de compensación. Así también, de acuerdo con datos del INEGI (2020), los millennials y centennials conforman cerca del 40% de la fuerza laboral en México, por eso, es importante que las empresas pongan foco en manejar propuestas para seducir laboralmente a este segmento profesional con ofertas más allá de los simplemente económico.

En la última década, Saldívar y Moctezuma (2020) señalan que las generaciones más jóvenes están interesadas en formar parte de empresas que promuevan tanto su crecimiento personal como profesional. Por lo tanto, un salario que sea considerablemente elevado ya no asegura un rendimiento laboral excepcional ni la retención de un empleado en una organización. Si un trabajador llega a experimentar insatisfacción con el entorno de trabajo o las perspectivas de desarrollo, no dudará en buscar incentivos más favorables en otra empresa.

En el Perú, la legislación estipula que, con algunas excepciones, todo trabajador y los miembros de sus familias estén cubiertos por una red de protección social que se financia con contribuciones de empleadores y trabajadores. Esta legislación, en una gran medida se incumple y en otra medida tiene excepciones. Como resultado, la mayoría de los trabajadores no gozan de protección social contributiva. La demanda por tal protección es entonces satisfecha por otros medios: las familias y el estado. Sin embargo, cuando el estado provee protección social para quienes no la obtuvieron formalmente en el mercado laboral introduce distorsiones: los incentivos para contribuir a una protección social que provenga de las

relaciones laborales se reducen. Esto es especialmente relevante en los empleos de baja productividad (Ñopo, 2021).

Por otra parte, la entidad a cargo de la supervisión del cumplimiento de la legislación laboral es la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) creada mediante Ley N° 29981 en 2013. Es adjunta al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y sus objetivos son garantizar los derechos de los trabajadores y generar las condiciones para el desarrollo de las actividades económicas de las empresas. Durante el año 2019, la SUNAFIL realizó 56 mil actividades de fiscalización, atendió 39 mil denuncias, dictaminó 9 mil resoluciones y emitió 3 mil multas. Todo esto, para un mercado de trabajo de 17 millones de personas, resulta extremadamente pequeño.

Además, en el Perú la protección social es segmentada, insuficiente y de baja calidad. Es segmentada porque conviven una protección social para trabajadores de altos ingresos, otra para trabajadores de bajos ingresos y otra que se obtiene por fuera de la relación laboral (Ñopo, 2021). Es insuficiente porque un segmento importante de la población, especialmente en el rango medio de ingresos, no recibe cobertura alguna. Es de baja calidad porque la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos frente a los servicios que reciben en el presente y las pensiones que recibirán (o no) en el futuro.

Adicionalmente, según el informe Prioridades de Gestión de Personas para el 2023, de BUK y PageGroup Perú, los factores que motivan a los trabajadores peruanos son: 75% de balance de vida laboral- personal, un 73% el ambiente laboral y el 66% crecimiento profesional. A su vez, entre los factores que los desmotivan están: remuneración 45%, falta de perspectiva de crecimiento profesional 38%, y exceso de carga laboral 31%.

En la región de Arequipa, la gerenta regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Arequipa, Catherine Rodríguez Torreblanca, explicó que en comparación al 2022, la brecha salarial hombre -mujer, disminuyó en siete puntos porcentuales, sin embargo, hay

desigualdades amplias que merecen ser analizadas y corregidas. Resaltó que, durante el 2022, el sueldo mensual promedio del varón era de S/ 2,822 mientras que, en el caso de la mujer, este ascendió a S/ 1,761, lo que implica una diferencia de más del 37%. Señaló que, en ese entonces, similar a lo que ocurre ahora, las brechas más grandes de salarios se produjeron entre los grupos etarios de 45 a 64 años, donde la diferencia salarial del hombre frente a la mujer supera los S/ 1,100 soles, al igual que en los grupos de 30 a 44 años, donde el varón ganaba más de 930 soles que la mujer.

Para el 2023, el sueldo promedio de la mujer se elevó en casi 100 soles, es decir a S/ 1,857, un monto poco significativo para una coyuntura difícil económicamente a nivel país. De la data obtenida se observa que, el sueldo promedio de varón fue de S/ 2,689. Las oportunidades laborales en Arequipa también favorecen ampliamente al varón. En el 2022, de cada 100 puestos laborales generados por el sector privado formal, al menos 64 fueron ocupados por varones y solo 36 por mujeres (Gobierno Regional de Arequipa, 2024).

Asimismo, estudios previos han señalado que el salario emocional contribuye a la mejora del ambiente laboral y reduce el estrés y la rotación de personal en instituciones de salud. Un estudio realizado en hospitales de Lima reveló que los trabajadores que perciben un alto nivel de salario emocional reportan menor agotamiento profesional y mayor satisfacción personal (Valverde & Cárdenas, 2021). Asimismo, una investigación desarrollada en clínicas privadas de Chile indicó que la implementación de políticas de bienestar emocional incrementaba la fidelización de los empleados y mejoraba su productividad (Fernández & Morales, 2020). Estos hallazgos sugieren que el salario emocional podría jugar un papel clave en la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD.

En ese sentido, la investigación surge como resultado del interés en comprender en detalle los beneficios que conlleva la implementación del concepto de salario emocional en una

organización. Según los estudios realizados por Junça et al. (2024), se ha demostrado que los empleados más satisfechos tienden a ser los más motivados, lo que, a su vez, se traduce en una mayor productividad. Esta satisfacción no se alcanza únicamente a través de un salario competitivo, sino también mediante el establecimiento de un equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar.

Adicionalmente, la interacción compleja entre estas dos variables puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral, la retención de personal y, en última instancia, en la calidad de atención que se brinda a los pacientes. Por lo tanto, es crucial abordar esta problemática de manera efectiva para mejorar el ambiente de trabajo, fomentar la satisfacción de los colaboradores y, en última instancia, proporcionar una atención médica de mayor calidad en el Policlínico.

1.2.1. Pregunta de investigación

Pregunta General: ¿Cuál es la relación que existe entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025?

1.2.2. Preguntas específicas

Pregunta Específica 1: ¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025?

Pregunta Específica 2: ¿Qué relación existe entre el desarrollo del personal y el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025?

Pregunta Específica 3: ¿Qué relación existe entre la flexibilidad laboral y las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025?

1.3. Campo, Área y Línea de Investigación

1.3.1. Campo

Ciencias sociales

1.3.2. Área

Trabajo Social.

1.3.3. Línea de investigación

Modelos de intervención social

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Objetivo General: Determinar la relación entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

1.4.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1: Conocer la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Objetivo específico 2: Identificar la relación entre el desarrollo del personal y el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Objetivo específico 3: Analizar la relación entre la flexibilidad laboral y las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

1.5. Justificación

La investigación sobre el salario emocional y su relación con la calidad de vida laboral es de suma actualidad, especialmente en un contexto donde el bienestar del trabajador se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito organizacional. Así, la aplicación de teorías relacionadas con el salario emocional y la calidad de vida laboral no solo proporcionará un marco conceptual sólido, sino que también facilitará el análisis de modelos teóricos y

herramientas de medición pertinentes. De este modo, este estudio contribuirá de manera significativa al estado del arte, al ofrecer nuevos enfoques y perspectivas que pueden ser replicados en contextos similares.

Es crucial, dado que se busca evaluar e identificar el comportamiento de estas variables en los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD de Arequipa. Por lo tanto, los resultados no solo serán relevantes para esta unidad de estudio, sino que también podrán servir de referencia para otras instituciones que enfrenten desafíos similares. Además, desde una perspectiva teórica, la investigación abordará un vacío importante en la literatura existente, ya que, aunque el salario emocional ha sido objeto de estudio en diversas regiones, en la ciudad de Arequipa aún no se ha explorado de manera exhaustiva. Esto resalta la pertinencia de nuestra investigación, ya que permitirá construir un corpus teórico que enriquezca el conocimiento disponible y promueva futuras investigaciones en este campo.

Asimismo, la relevancia social de este estudio es evidente, ya que no solo se enfoca en el bienestar de los colaboradores del Policlínico, sino que también tiene implicaciones más amplias para la comunidad. Al identificar la relación entre salario emocional y calidad de vida laboral, se generarán recomendaciones que pueden influir en las políticas de recursos humanos en el sector salud. Así, esta investigación no solo beneficiará a los trabajadores, sino que también impactará positivamente en la comunidad que depende de sus servicios.

Finalmente, la importancia de este estudio en el ámbito del Trabajo Social radica en su enfoque en el bienestar integral de los colaboradores. La identificación de estrategias que fortalezcan el salario emocional y la calidad de vida laboral es esencial para promover un entorno de trabajo saludable. Esto es crucial, ya que el Trabajo Social busca mejorar las condiciones de vida de las personas y las comunidades. Por ende, los hallazgos de esta investigación no solo servirán para fortalecer la gestión del personal en el Policlínico, sino que

también ofrecerán un marco de referencia para otros profesionales del Trabajo Social que deseen abordar temáticas similares en diferentes contextos.

1.6. Marco Teórico Conceptual

1.6.1. Bases teóricas

1.6.1.1. Teoría de la Equidad de Adams. La teoría de Adams (1965), es una teoría clásica que tiene pertinencia en el presente estudio, dado que permite justificar o entender la motivación laboral y es utilizada en el área de recursos humanos. Plantea que las personas evalúan la relación entre sus esfuerzos y las recompensas en su trabajo en comparación con lo que otros reciben. En otras palabras, los empleados determinan si se les trata de manera justa en comparación con sus colegas. Esta teoría de la equidad se basa en los siguientes principios fundamentales: Los empleados buscan una relación justa entre lo que contribuyen (esfuerzo, tiempo, habilidades, entorno) y lo que obtienen a cambio (salario, reconocimiento, flexibilidad, formación, oportunidades de ascenso).

Cuando perciben que la relación entre sus esfuerzos y recompensas es equitativa en comparación con otros, experimentan satisfacción en el trabajo. Esta teoría se basa en la idea de que la motivación de las personas no se deriva únicamente de la cantidad total de recompensas que reciben en su trabajo, sino también de la percepción de equidad en la forma en que se distribuyen esas recompensas en comparación con el esfuerzo que dedican y en relación con sus compañeros. Según la teoría de la equidad, las personas comparan las relaciones entre los resultados obtenidos (recompensas) y los recursos invertidos (esfuerzos) con las relaciones de otros en su entorno laboral.

1.6.1.2. Modelo teórico ERG. Alderfer (1969) señala que el modelo de ERG propone una base teórica pertinente con el estudio, porque elementos importantes para entender las variables de estudio. Esta teoría permite explicar a partir de una estructura o categorización propone que las necesidades humanas en el trabajo se dividen en tres categorías (existencia,

relación y crecimiento) y que las personas pueden buscar la satisfacción de estas necesidades de manera más flexible que la jerarquía rígida de Maslow. Este modelo puede ayudar a las organizaciones a comprender y abordar las necesidades de sus empleados para motivarlos y mejorar su satisfacción laboral. La teoría sugiere que las personas pueden perseguir simultáneamente múltiples categorías de necesidades y que, si no pueden satisfacer una categoría superior (por ejemplo, necesidades de crecimiento), pueden regresar a una categoría inferior (por ejemplo, necesidades de relación) para encontrar satisfacción.

1.6.1.3. El modelo de Warr. El modelo de Warr (1978), este modelo es pertinente porque facilita un enfoque teórico que busca comprender y medir la calidad de vida laboral. Este modelo se centra en cuatro áreas clave que influyen en la calidad de vida laboral y, en última instancia, en la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. Las cuatro áreas identificadas en el modelo son las siguientes: ambiente físico, se refiere a las condiciones físicas en el lugar de trabajo, como la seguridad, la comodidad, la temperatura, la iluminación y la limpieza; seguridad económica, relacionada con la percepción de seguridad que tienen los trabajadores en términos de su empleo y su capacidad para mantener su nivel de vida; relaciones sociales, se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, incluyendo la comunicación con colegas y superiores, el apoyo social en el trabajo y la colaboración y el desarrollo personal, relacionada con la oportunidad de crecimiento y desarrollo personal en el trabajo. Incluye aspectos como el aprendizaje, la adquisición de nuevas habilidades, la promoción y el avance en la carrera.

El modelo considera que la calidad de vida laboral se ve influenciada por la interacción de estos cuatro dominios y reconoce la importancia de abordarlos de manera integral para mejorar la calidad de vida en el trabajo. Además, el modelo destaca la subjetividad de la calidad de vida laboral, ya que la percepción de cada individuo puede variar según su situación y sus valores personales.

1.6.1.4. El modelo de Quality of Working Life (QWL) de Walton. El pionero Walton (1973) presentó su modelo de Quality of Working Life (QWL), este modelo es pertinente para este estudio debido a que ofrece un marco multidimensional y completo para medir el bienestar en los trabajadores en términos de mejora de calidad de vida en el trabajo. Este modelo se basa en una serie de principios y valores fundamentales relacionados con la calidad de vida laboral. Walton enfatiza que la calidad de vida laboral se deriva de la forma en que los empleados perciben y experimentan su entorno de trabajo.

El modelo de QWL incluye los siguientes componentes: desarrollo y utilización plenos de las habilidades, entorno de trabajo seguro y saludable, oportunidades para el crecimiento y el desarrollo, calidad del ambiente de trabajo, integración entre el trabajo y la vida personal, remuneración justa y adecuada y trabajo significativo y sentido. Este modelo de Quality of Working Life (QWL) de Walton enfatiza que la calidad de vida laboral es una cuestión multidimensional que va más allá de la mera compensación y beneficios, y que se basa en la satisfacción de necesidades tanto personales como profesionales de los empleados en su lugar de trabajo. El modelo de Walton ha influido en la gestión de recursos humanos y en la mejora de las condiciones laborales en muchas organizaciones.

1.6.1.5. Salario emocional. El salario se define como la suma total de las retribuciones económicas otorgadas a los trabajadores, ya sea en forma de dinero o bienes (Rubio et al., 2020). En ese contexto, el salario emocional constituye una forma de retribución que, en conjunto con la compensación material, tiene como objetivo atraer, motivar y retener el talento en una empresa (Cordero-Guzmán et al., 2022).

Según Elizundia (2022), menciona que hablar de salario emocional implica la existencia de políticas institucionales que permita a los trabajadores atender sus necesidades integrales, logrando un balance saludable entre su profesión, el trabajo y su vida personal, siempre y cuando la empresa pueda ofrecerlos.

Esto implica flexibilidad en los beneficios empresariales, el salario emocional está vinculado a la satisfacción que genera en los trabajadores contar con un seguro médico o tener días libres adicionales, entre otros; los trabajadores al gozar de estos beneficios les permite una mejor gestión de su bienestar, al mismo tiempo la empresa al desarrollar la flexibilidad laboral evalúa que el impacto se ve reflejado en el cumplimiento de metas y en la autonomía de los colaboradores (Aguilar et al., 2025).

Cordero-Guzmán et al. (2022) que el salario emocional que es una forma de retribución que, junto con la compensación económica, tiene como objetivo atraer, motivar y retener el talento dentro de una organización. Asimismo, Riquelme (2023) argumenta que el salario emocional representa motivos no relacionados con el dinero por los cuales las personas trabajan con satisfacción.

Por otra parte, Raimundo (2023) explica que el concepto está relacionado con la compensación que recibe un empleado e incluye aspectos no relacionados con el dinero, con el objetivo de satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador. Esto busca mejorar su calidad de vida laboral y promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

1.6.1.6. Dimensiones de salario emocional. La teoría de equidad brinda un marco teórico para comprender la motivación en los trabajadores a partir de sus esfuerzos y recompensas en el ámbito laboral. El modelo es muy importante porque analiza factores como el entorno de trabajo, las oportunidades de desarrollo y capacitación y la flexibilidad en el trabajo. La teoría de la equidad sugiere que las personas comparan sus relaciones entre resultados (recompensas) e insumos (esfuerzos) con las relaciones de otros en su entorno laboral. Asimismo, en base a este modelo el autor Salvador-Moreno et al. (2021) han considerado estos factores para desarrollar un modelo de medición y valorar el salario emocional del personal del Policlínico.

a. Ambiente laboral. Para Flores-Valencia y Bravo-Giler (2024), el ambiente laboral es relevante para lograr satisfacción en el trabajador, dado que este es un espacio en el cual las condiciones materiales, físicas y sociales del entorno laboral tienen impacto en el desempeño de los trabajadores, resalta las políticas institucionales de gestión y cultura organizacional.

En esa misma línea Quintero (2022), señala que el contar con políticas institucionales sobre salario emocional, tiene impacto en el desempeño de los trabajadores, lo cual influye en su bienestar integral y satisfacción laboral. Sáez (2022), indica que la compensación económica deja de ser el único determinante en la satisfacción laboral y la retención del talento en las organizaciones, siendo el salario emocional un componente en la administración moderna que debe ser impulsado de allí la importancia de valorar otras opciones no monetarias.

Para ello se hace necesario, que la motivación sea un elemento indispensable que tome como eje central del desarrollo de políticas orientadas a la compensación mediante el salario emocional, considerando para ello un ambiente pleno, donde el trabajador se sienta cómodo realizan sus tareas en función a la estructura organizativa, la comunicación, el liderazgo, la colaboración, el apoyo social y la cultura laboral.

El ambiente laboral se refiere al entorno físico, social y emocional en el que los empleados llevan a cabo sus actividades laborales en una organización. Este entorno incluye factores como la cultura de la empresa, las relaciones entre compañeros, la calidad del liderazgo, las políticas y prácticas de recursos humanos, la seguridad en el trabajo, el diseño de las instalaciones y otros elementos que influyen en la experiencia de los trabajadores en su lugar de trabajo (Moreno et al., 2020).

En pocas palabras, el ambiente laboral se trata de crear un entorno en el que los empleados se sientan valorados, respetados y motivados, lo que a su vez tiene un impacto significativo en su desempeño y bienestar en el trabajo.

b. Desarrollo del personal. En el campo científico, el desarrollo personal se define como un proceso continuo de aprendizaje, crecimiento y mejora de las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados en el ámbito laboral, con el fin de maximizar su potencial y contribución a la organización (Zuo y Miller, 2021).

El desarrollo del personal se refiere al proceso continuo y planificado mediante el cual una organización invierte en el crecimiento, aprendizaje y mejora de sus empleados. Este proceso tiene como objetivo principal fortalecer las habilidades, conocimientos y competencias de los trabajadores, no solo en relación con sus responsabilidades actuales, sino también para prepararlos para desafíos futuros y roles de mayor responsabilidad dentro de la empresa (Imbernón, 2020).

En esa misma línea, Manuel (2022) sostiene que la formación es una táctica que las empresas deben implementar de manera consistente con el propósito de fomentar el crecimiento y la continuidad de la organización mediante la mejora de las aptitudes de sus empleados.

El desarrollo del personal no se limita solo a la capacitación técnica o habilidades específicas del trabajo, sino que también abarca el desarrollo de habilidades de liderazgo, comunicación, resolución de problemas y habilidades interpersonales. Además, implica brindar oportunidades para el crecimiento profesional, ya sea a través de la educación formal, la tutoría, la rotación de roles o proyectos especiales (Bautista, 2022).

En síntesis, el desarrollo del personal busca maximizar el potencial de los empleados, fortaleciendo sus capacidades y conocimientos, lo que a su vez beneficia tanto a los individuos como a la organización al mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la retención de talento.

c. Flexibilidad laboral. La flexibilidad laboral en el trabajo demanda la colaboración activa de la compañía, ya que la incapacidad de equilibrar la vida laboral y personal no solo

tiene consecuencias adversas para el empleado, sino que también impacta negativamente en la organización al generar un incremento en las tasas de absentismo y una disminución en la eficiencia laboral (Espinoza-Saldivar & Toscano-Moctezuma, 2020). En la administración de recursos humanos considerar incentivos o paquetes de compensación para el trabajador es esencial e importante porque permite aprovechar y potenciar las capacidades para el buen desempeño del trabajador en la empresa.

En pocas palabras, la flexibilidad laboral representa una estrategia y enfoque en la gestión del empleo que permite a tanto a los trabajadores como a las organizaciones adaptarse de manera eficaz a cambios en las circunstancias laborales y personales (Yeves et al., 2024). Para establecer estrategias que promuevan el salario emocional, es preciso considerar una adecuada construcción de horarios, un ambiente laboral confortable y normativas que permitan el desempeño laboral promoviendo un equilibrio entre la vida laboral y personal, sin dejar de lado las metas organizacionales y la productividad, así como la eficiencia en el trabajo.

La flexibilidad laboral implica un nivel de adaptabilidad entre empleadores y trabajadores para responder con efectividad a las estrategias y objetivos organizacionales, donde los cambios del entorno laboral aseguren condiciones de trabajo justas y equitativas con impacto en el equilibrio laboral y personal.

Es preciso señalar que los trabajadores poseen una capacidad de adaptabilidad y de ajustarse a las características de su puesto de trabajo cuya motivación es la satisfacción de sus necesidades individuales y la eficiencia en el desempeño de sus funciones; en tal sentido las políticas de la empresa se orientan a brindar un entorno laboral sujeto a condiciones que promuevan una alta productividad y satisfacción de los trabajadores.

En esencia, la flexibilidad laboral se enfoca en otorgar a los empleados el poder de llevar a cabo sus tareas de manera más autónoma y eficaz, al mismo tiempo que se fomenta su bienestar y crecimiento profesional.

1.6.1.7. Calidad de vida laboral. La calidad de vida es un tema ampliamente abordado en la literatura, ya que es un concepto multidimensional que abarca diferentes aspectos de la vida de las personas. La literatura sobre la calidad de vida se centra en comprender y evaluar la satisfacción y el bienestar general de los individuos en distintos contextos, como la salud, el trabajo, la familia y la sociedad en general.

En el campo de la salud, la calidad de vida se ha convertido en un indicador importante para evaluar el impacto de las enfermedades y los tratamientos médicos en la vida de las personas. Los estudios exploran cómo la salud física, mental y emocional influye en la calidad de vida de los individuos, así como los factores sociales y ambientales que también desempeñan un papel significativo.

La calidad de vida laboral abarca las condiciones, el ambiente y las relaciones laborales en la empresa, las mismas que deben guardar equilibrio, estos componentes permiten a la persona lograr la satisfacción y expectativas personales en la empresa (Lanchi & Melendez, 2023).

Las características que destaca en la calidad de vida laboral permiten medir el nivel de satisfacción que logran los empleados al atender sus necesidades laborales, lo cual permite el dominio de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Warhurst & Knox (2020) definen la calidad de vida laboral como la satisfacción general que experimentan los empleados en relación con su trabajo, lo cual abarca aspectos como el ambiente de trabajo, la remuneración, la seguridad laboral y las oportunidades de desarrollo. Por último, Sun et al. (2022) explican que la calidad de vida laboral implica la capacidad de un individuo para equilibrar las demandas y responsabilidades del trabajo con sus necesidades y deseos personales, lo que contribuye a su bienestar y satisfacción en general.

Por otro lado, Grazón et al. (2023), señalan que la calidad de vida laboral es la satisfacción de los trabajadores ante la variedad de actividades, recursos y resultados generados

de la participación en el lugar de trabajo. Cuando los colaboradores perciben un gusto por su puesto de trabajo, se estimula la capacidad de trabajar.

Para el presente estudio, la calidad de vida laboral se puede definir como la capacidad de una persona para vivir una vida plena y satisfactoria, en la que tenga la oportunidad de desarrollar su potencial, disfrutar de buenas condiciones de salud, establecer relaciones sociales significativas, acceder a recursos y servicios necesarios, y tener la libertad de tomar decisiones que sean acordes con sus valores y preferencias.

1.6.1.8. Dimensiones de la calidad de vida laboral. Según los modelos de bienestar laboral y no laboral de Warr et al. (1979) y Warr (1990), el modelo de Goldberg y Williams (1988) las dimensiones de la calidad de vida permiten un análisis integral de las condiciones relacionadas con el trabajo:

a. Bienestar laboral. Según Ray y Pana-Cryan (2021) el bienestar laboral se refiere al estado de equilibrio físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. La combinación de estos elementos o factores que se encuentran en el ambiente de trabajo facilitan condiciones laborales que otorgan al trabajador satisfacción y equilibrio en la vida laboral y personal.

Tesi et al. (2020) sostienen que es un estado de armonía en el que los empleados se sienten felices, saludables y comprometidos en su trabajo. Se caracteriza por la ausencia de estrés excesivo, la satisfacción en el trabajo, un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y un sentido de propósito y significado en el trabajo. Además, incluye aspectos como la salud física, la satisfacción en el trabajo, la calidad de las relaciones laborales y el desarrollo personal y profesional (Garg & Singh, 2020).

A mi juicio, el bienestar laboral se refiere a la promoción de un ambiente de trabajo saludable y seguro, que proporcione a los empleados oportunidades para crecer y desarrollarse personal y profesionalmente.

b. Equilibrio trabajo – familia. Hablar de equilibrio entre el trabajo y la familia, implica considerar las capacidades de las personas para atender las necesidades, demandas y responsabilidades de manera armónica entre la vida laboral y familiar. La existencia de un equilibrio facilita y provee al trabajador de bienestar lo cual tiene impacto en su desempeño a partir de la motivación a cumplir con las metas organizacionales, generando satisfacción por los éxitos y reconocimientos obtenidos (Astola, 2023).

Dicho en otras palabras, el equilibrio trabajo-familia trata de encontrar un punto medio satisfactorio entre las responsabilidades y demandas laborales y familiares, de manera que se puedan satisfacer las necesidades tanto en el ámbito profesional como en el personal, promoviendo así el bienestar y la calidad de vida laboral.

c. Satisfacción con el trabajo. Toda persona que se siente satisfecho con los logros en el ámbito laboral siente satisfacción por la contribución con su trabajo a las políticas, objetivos y metas de la organización; esta es una actitud que es resultado de estar complacido con su remuneración, reconocimientos, oportunidades de ascensos y desarrollo en la empresa, así como de contar con un adecuado ambiente laboral y tener autonomía en sus funciones para el desempeño en la organización.

Irawanto et al. (2021) manifiestan que es un estado emocional y cognitivo positivo que resulta de la percepción de que las necesidades y deseos importantes para un individuo están siendo satisfechos en el trabajo.

Por otra parte, Robbins y Judge (2022) exponen que la satisfacción con el trabajo es una actitud positiva o evaluación favorable que un individuo tiene respecto a su trabajo, basada en la percepción de que sus necesidades y deseos se cumplen en el mismo.

Por ende, en la literatura puede ser entendido como una evaluación subjetiva y global que un individuo hace de su trabajo, teniendo en cuenta aspectos como el logro de metas, la

autonomía, el reconocimiento, las relaciones laborales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

d. Control en el trabajo. Garzón et al. (2023) indican que esta dimensión de la calidad de vida laboral se vincula al desarrollo de capacidades en el trabajador para influir en actividades y al mismo tiempo lograr un desempeño en un marco de libertad que le proporciona tener claridad sobre sus funciones lo cual le permite tomar decisiones relacionadas con su trabajo, regular su propio desempeño y manejar su carga de trabajo. Por otro lado, la dimensión control en el trabajo puede vincularse con otras características del salario emocional, lo cual puede tener impacto en el grado en que persona desarrolle la capacidad y la autoridad para tomar decisiones y ejercer influencia sobre su entorno laboral (Astola, 2023).

Finalmente, se puede afirmar que el control en el trabajo es la percepción que tiene un individuo de su capacidad para tomar decisiones, influir en su entorno laboral, y tener autonomía y flexibilidad en la ejecución de tareas.

e. Condiciones en el trabajo. Se entiende por condiciones en el trabajo a todos los elementos vinculados en los factores físicos, psicológicos y sociales que tienen impacto en el bienestar de los trabajadores, se considera una mirada holística de estas condiciones lo que incluye la seguridad y salud en el trabajo, incorporando aspectos como clima laboral, equilibrio emocional, la ergonomía, y el equilibrio trabajo-vida personal-vida familiar.

Suárez-Duarte et al. (2020), señalan que las condiciones de trabajo son los aspectos tangibles e intangibles del ambiente laboral que afectan la satisfacción, la motivación y el bienestar de los trabajadores, incluyendo aspectos como la remuneración, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento, la seguridad laboral y la cultura organizacional.

Para el presente estudio, las condiciones en el trabajo son los aspectos físicos, sociales y psicológicos del entorno laboral que influyen en la salud, el bienestar y la satisfacción de los

trabajadores, incluyendo aspectos como la carga de trabajo, el control sobre el trabajo, las relaciones laborales y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

f. Estrés laboral. Según Buitrago-Orjuela et al. (2021) el estrés laboral es una reacción negativa que surge cuando las demandas del trabajo son percibidas como excesivas o desequilibradas en comparación con los recursos y habilidades del individuo para hacerles frente.

De forma similar, Mo et al. (2020) expresan que es una respuesta fisiológica y psicológica que surge cuando las demandas laborales exceden la capacidad del individuo para hacerles frente, y que puede tener efectos negativos en la salud y el. También es considerado como una condición en la cual los trabajadores experimentan desequilibrio entre las demandas del trabajo y sus recursos para hacerles frente, lo cual puede tener consecuencias negativas para la salud y el rendimiento (Mamani et al., 2021).

De acuerdo con lo expresado, se puede decir que estrés laboral es una respuesta negativa que se produce cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad del individuo para hacerles frente, y que puede tener efectos perjudiciales en la salud, el bienestar y el desempeño laboral.

1.6.1.8. Trabajo Social en el ámbito de la Salud. El Trabajo Social en el ámbito de la salud se define como una especialización profesional que interviene sobre los factores psicosociales inherentes al proceso de salud-enfermedad-atención. Su práctica se fundamenta en el modelo biopsicosocial propuesto por Engel (1982), el cual supera la visión reduccionista del modelo biomédico al integrar en la evaluación e intervención las dimensiones biológica, psicológica y social del individuo. Desde esta perspectiva holística, el profesional no solo aborda la enfermedad, sino que promueve el estado de completo bienestar físico, mental y social, tal como lo conceptualiza la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948). Su

objetivo central es, por tanto, mitigar el impacto social de la patología y facilitar la adaptación de la persona y su familia al nuevo contexto vital.

La intervención se sustenta en marcos teóricos como el enfoque sistémico y el modelo ecológico de Bronfenbrenner (1987), que permiten comprender al paciente como parte de un entramado de relaciones familiares y sociales. Este enfoque es crucial para movilizar apoyos, mejorar la dinámica familiar e identificar recursos comunitarios que actúen como protectores de la salud. La labor del Trabajador Social se convierte así en un puente indispensable entre las necesidades del usuario y la compleja estructura del sistema sanitario, garantizando el acceso equitativo a los servicios y la continuidad asistencial.

Una parte esencial de su quehacer profesional implica el manejo de la crisis y la adversidad que conlleva el diagnóstico de una enfermedad. Para ello, se apoya en teorías como la del Estrés y el Afrontamiento (coping) de Lazarus y Folkman (1984), que proporciona el marco para evaluar cómo el paciente y su familia perciben la amenaza y qué estrategias utilizan para afrontarla. El profesional trabaja para fortalecer estas capacidades de afrontamiento, fomentando la resiliencia y la autonomía, en línea con la perspectiva de empowerment o fortalecimiento (Zimmerman, 2000), que busca dotar de herramientas y poder a los individuos para que gestionen su propia salud de manera activa.

En conclusión, el Trabajo Social sanitario es una disciplina crítica que, al operar desde una mirada socio ecológica y de derechos, no solo atiende la dimensión individual de la enfermedad, sino que también ejerce una función socio-política. Como señala Fernández (2005), contribuye a la humanización de los sistemas de salud, abogando por la equidad, la justicia social y la defensa de los derechos de los usuarios más vulnerables. Su labor es, en esencia, un pilar fundamental para la materialización de un sistema de salud integral, humano y centrado en la persona.

1.6.1.9. Modelo de intervención. El modelo de intervención en Trabajo Social es un marco conceptual que guía a los profesionales en su práctica diaria. Estos modelos pueden variar ampliamente, pero su objetivo común es proporcionar un enfoque estructurado para abordar las necesidades de los individuos y las comunidades. Según Lilo y Roselló (2018), existen diversos enfoques, que van desde los centrados en la persona hasta los estructurales, que consideran factores sociales y económicos en la promoción del bienestar.

Los modelos centrados en la persona priorizan la relación entre el Trabajador Social y el cliente, enfatizando la importancia del respeto, la empatía y la colaboración. Este enfoque permite a los clientes participar activamente en su proceso de cambio, lo que puede aumentar su motivación y compromiso con las intervenciones (Ferguson, 2020). Sin embargo, también es importante reconocer que este modelo puede ser limitado si no se considera el contexto más amplio en el que se encuentran los clientes.

Por otro lado, los modelos estructurales abordan las causas subyacentes de los problemas sociales, como la pobreza, la discriminación y la exclusión. Estos modelos enfatizan la necesidad de cambios en las políticas y estructuras sociales para lograr un impacto duradero en el bienestar de las comunidades (Dominelli, 2017). Esta perspectiva es fundamental para entender que muchos problemas no son simplemente individuales, sino que están profundamente enraizados en dinámicas sociales más amplias.

La elección del modelo de intervención adecuado depende de varios factores, incluyendo la naturaleza del problema, las características del cliente y el contexto cultural. Según Ferguson (2020), una práctica informada y adaptativa es crucial para el éxito de la intervención. Esto implica que los Trabajadores Sociales deben estar capacitados para evaluar continuamente la eficacia de su enfoque y estar dispuestos a realizar ajustes según sea necesario.

a. Modelo centrado en la tarea. El modelo centrado en la tarea se caracteriza por establecer metas claras y concretas, con la participación del usuario, para lograr cambios específicos en un tiempo determinado. Este modelo es una intervención de corta duración orientada a la solución de problemas. Los objetivos principales de este modelo son establecer metas claras y alcanzables, desarrollar un plan de acción conjunto y evaluar los resultados de manera continua. El modelo centrado en la tarea toma del modelo psicosocial el análisis y las técnicas de intervención. Se apoya sobre los mismos elementos teóricos y prácticos que la intervención en situación de crisis, con la diferencia de que concede más importancia a la formulación precisa del problema, de la tarea, de la persona objeto de la ayuda y de los límites de tiempo (Villaroel, 2014).

1.6.2. Definición de términos básicos

Ambiente laboral: Se refiere a las condiciones físicas y psicológicas en las que los empleados realizan su trabajo, incluyendo la cultura organizacional, el clima laboral y las relaciones interpersonales.

Bienestar laboral: Se refiere al estado de satisfacción y salud física y mental que experimentan los empleados en su trabajo.

Calidad de vida laboral: Es un concepto que abarca el bienestar general de los trabajadores en su entorno laboral, incluyendo factores que afectan su satisfacción y salud.

Condiciones en el trabajo: Engloba los aspectos físicos y organizativos del entorno laboral, como la seguridad, la ergonomía y las instalaciones disponibles.

Control en el trabajo: Se refiere a la capacidad que tienen los empleados para influir en las decisiones que afectan su trabajo, así como a su autonomía en la ejecución de tareas.

Desarrollo del personal: Implica las oportunidades de capacitación, formación y crecimiento profesional que se ofrecen a los empleados, contribuyendo a su desarrollo personal y profesional.

Equilibrio trabajo – familia: Implica la capacidad de los empleados para gestionar sus responsabilidades laborales y familiares de manera efectiva, logrando un balance que no comprometa ninguna de las áreas.

Estrés laboral: Es la presión o tensión que experimentan los empleados como resultado de demandas laborales, que puede afectar su salud física y mental.

Flexibilidad laboral: Se refiere a la posibilidad de adaptar horarios y lugares de trabajo, permitiendo a los empleados gestionar mejor su tiempo y obligaciones personales.

Salario emocional: Se refiere a los beneficios no monetarios que una persona recibe de su trabajo, los cuales influyen en su satisfacción y motivación laboral.

Satisfacción con el trabajo: Es el grado en que los empleados se sienten contentos.

1.7. Antecedentes investigativos

1.7.1. Antecedentes internacionales

Díaz-García et al. (2023), realizaron el estudio ¿Cómo influye el salario emocional en la satisfacción laboral? Un concepto a explorar, artículo científico, con el propósito de examinar la relación empírica entre las dimensiones del salario emocional y la satisfacción laboral. Para ello, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo y nivel explicativo, realizando una encuesta a 190 ejecutivos de distintas empresas costarricenses en la primera mitad de 2021. La metodología utilizada incluyó un modelo jerárquico múltiple y ecuaciones estructurales para analizar los datos recopilados. La muestra estuvo compuesta principalmente por directivos que contaban con más de 250 colaboradores, abarcando sectores como servicios, educación, industria y finanzas. Los resultados del análisis mostraron una relación significativa entre las dimensiones del salario emocional, como la creación de valor, la dimensión estratégica, la motivación y la dimensión humana, y la satisfacción laboral. Específicamente, se encontró que el salario emocional ejerce un impacto positivo en la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que su relevancia en la gestión del capital humano, especialmente en un

entorno de crisis. En conclusión, el estudio sostiene que el salario emocional constituye un factor clave para elevar la satisfacción laboral en empresas de mercados emergentes como Costa Rica.

Álvarez-Tobón et al. (2022) desarrollaron la indagación denominada Salario emocional y su impacto en el bienestar y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Clínica Medicáncer por la vida de la ciudad de Medellín, tesis para obtener el título profesional de Psicología, este estudio tuvo como finalidad investigar el impacto del salario emocional en el bienestar y la calidad de vida laboral de los trabajadores. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, utilizando un muestreo aleatorio simple con la participación de 10 trabajadores. Los principales resultados indican que las estrategias de salario emocional de la clínica se basan en el desarrollo de la autoestima profesional, y que el efecto de estos incentivos emocionales en el bienestar y calidad de vida de los colaboradores es directamente proporcional. En conclusión, se cumplió el objetivo principal al determinar que la relación entre el salario emocional y el bienestar/calidad de vida laboral es positiva y beneficiosa para los trabajadores de la clínica. Además, esta investigación proporciona evidencia empírica acerca de la relevancia de implementar estrategias de salario emocional como una forma de fortalecer el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores. Los resultados pueden ser relevantes para otras organizaciones del sector salud que busquen mejorar el compromiso y satisfacción de su personal a través de este tipo de iniciativas.

Paca-Guamushi (2023) realizó el estudio denominado El salario emocional desde el Trabajo Social como articulador de la calidad de vida del personal en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A, Aeropuerto Mariscal Sucre, Tababela, periodo 2022-2022, con el propósito de analizar el impacto del salario emocional desde el Trabajo Social en la calidad de vida del personal de la empresa. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un nivel explicativo. Se emplearon técnicas como entrevistas semiestructuradas, grupos focales y

análisis documental. Los hallazgos indicaron que el salario emocional implementado por el departamento de Trabajo Social generó un efecto positivo en la calidad de vida del personal, evidenciado en aspectos como bienestar, compromiso, satisfacción laboral y desarrollo personal. Se identificaron estrategias efectivas como reconocimientos, actividades de esparcimiento, programas de capacitación y talleres de habilidades blandas. En conclusión, el salario emocional articulado desde el Trabajo Social contribuye de manera significativa a mejorar la calidad de vida del personal, al atender sus necesidades integrales más allá de la compensación monetaria. Esta estrategia fortalece el vínculo empresa-empleado y optimiza el desempeño laboral. Para terminar, esta investigación aporta a la comprensión del salario emocional como una herramienta clave del Trabajo Social para mejorar el bienestar y la calidad de vida del personal en las organizaciones. Además, brinda lineamientos prácticos para la puesta en marcha de programas de salario emocional en contextos laborales.

Sánchez-Soto (2020) desarrollo la indagación Análisis sobre calidad de vida laboral desde el impacto del salario emocional. Caso Geopark Colombia S.A.S., para optar el grado de maestra en gestión social empresarial, con el propósito de analizar el impacto del salario emocional en la calidad de vida laboral de los empleados. La investigación adoptó un enfoque cualitativo y tuvo un alcance descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 25 empleados de diversas áreas y niveles jerárquicos dentro de la empresa. Los hallazgos indican que el salario emocional influye de manera positiva en el bienestar laboral de los empleados de Geopark Colombia S.A.S. Elementos como el reconocimiento, el desarrollo profesional, el balance vida-trabajo y las oportunidades de crecimiento fueron altamente valorados por los trabajadores y contribuyeron a mejorar su satisfacción y compromiso laboral. En conclusión, el salario emocional se configura como una herramienta estratégica que ayuda a la empresa mejorar el bienestar laboral de su personal, lo cual redundará en beneficios para la organización en cuanto a la atracción y retención del talento, la mejora del clima organizacional y el incremento de la

productividad. Esta investigación aporta datos concretos sobre la relevancia del salario emocional como un factor esencial para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, lo cual puede ser de utilidad para otras organizaciones interesadas en implementar estrategias de gestión del talento humano basadas en este enfoque.

1.7.2. Antecedentes nacionales

Real (2023) realizó el estudio Salario emocional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un hospital II-1 de Ancash, 2023, para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, con la finalidad de identificar el grado de relación. Para llevar a cabo el estudio, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y un muestreo probabilístico aleatorio simple. La muestra estuvo compuesta por 108 participantes, quienes respondieron a dos encuestas: una para medir ambas variables. Los hallazgos fueron significativos, ya que el 98% del personal consideró que su salario emocional era alto, y el mismo porcentaje evidenció un alto nivel de satisfacción laboral. Estos hallazgos permiten concluir que hay una influencia notable entre el salario emocional y la satisfacción laboral entre el personal asistencial del hospital estudiado. Además, se identificaron dimensiones específicas del salario emocional que también impactan positivamente en la satisfacción laboral.

Mayta y Paucar (2022) efectuaron el estudio Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, con el propósito de explorar la conexión entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados. La metodología adoptada tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional. Se realizaron encuestas a una muestra representativa de 48 colaboradores. Los hallazgos alcanzados revelaron una relación positiva y significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral. Específicamente, se encontró que aspectos como programas de capacitación, flexibilidad de

horarios y bienestar laboral afectan positivamente la satisfacción de los empleados. En conclusión, la investigación confirma que el salario emocional está correlacionado con una mayor satisfacción laboral, validando todas las hipótesis planteadas. Las implicaciones de estos hallazgos sugieren que las empresas deben considerar el salario emocional como un elemento clave en sus estrategias de gestión de talento para aumentar la satisfacción y retención del talento.

Huatangare (2020) realizó el estudio titulado Salario emocional y bienestar laboral en la Empresa RAMFUR S.A.C., Tarapoto 2020, para obtener el título profesional de licenciada en Administración y Negocios Internacionales, con la finalidad de determinar la conexión entre el salario emocional y el bienestar laboral. Para alcanzar este objetivo, se realizó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y de corte transversal, aplicando dos encuestas a una muestra de 30 empleados. Los hallazgos obtenidos revelan que el 79% de los trabajadores perciben el salario emocional en un nivel principalmente moderado, mientras que el 47% califica su bienestar laboral como predominantemente bajo. Se obtuvo un coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.476, con una significancia bilateral de 0.000, lo que señala una relación positiva media y estadísticamente significativa entre ambas variables. En conclusión, la investigación demuestra que hay una conexión relevante entre el salario emocional y el bienestar laboral, sugiriendo que mejorar el salario emocional podría contribuir a un aumento en el bienestar laboral. Estos hallazgos subrayan la relevancia de incorporar estrategias de salario emocional en la administración del recurso humano para promover un ambiente laboral y elevar la satisfacción de los empleados.

Quispe-Sarabia (2019) realizó el estudio Salario emocional y calidad de vida laboral del personal de la empresa agrícola Don Ricardo SAC en la ciudad de Ica 2017, para conseguir el título profesional en Administración y Negocios Internacionales, con finalidad de examinar de qué manera el salario emocional se relaciona con la calidad de vida laboral, la investigación

realizada fue de naturaleza aplicada, con un enfoque cuantitativo, centrándose en elementos concretos y aplicados. Su propósito fundamental radica en aplicar el conocimiento adquirido para crear nuevos conocimientos. El enfoque del estudio utilizado se clasifica como descriptivo-explicativo, ya que se orientó a revelar características destacadas de las variables analizadas. El grupo objeto de estudio se conformó por 150 colaboradores. La muestra seleccionada para la investigación fue de 108 empleados que participaron de manera activa en la investigación. Los hallazgos de la investigación condujeron a la conclusión de que hay una conexión significativa entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los empleados. Se observó que un 93.1% de los encuestados afirmó que esta relación era evidente, mientras que un 6.7% indicó que en algunas ocasiones se percibía esta conexión. Se evidenció que la percepción general era favorable en cuanto a la dimensión de la retribución de beneficios, y se determinó que se brinda capacitación de forma continua al personal, además de que el sistema de incentivos se percibía como adecuado. En lo que respecta a la retribución en términos de conciliación, se constató que solo en ciertas ocasiones se proporcionaba retroalimentación a los empleados, y que en contadas ocasiones el compromiso de los empleados estaba vinculada al salario emocional. En consecuencia, se concluyó que no se trata exclusivamente de recibir un salario más alto, sino de obtener beneficios que los trabajadores consideran más valiosos que un incremento en su salario.

1.7.3. Antecedentes locales

Chara-Mayta y Huanca-Ramirez (2020) desarrollo un estudio Influencia del salario emocional en la calidad de vida laboral de los analistas de crédito grupal de la cooperativa de ahorro y crédito Kori Arequipa – 2019, para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Trabajo Social, con el propósito de analizar cómo el salario emocional afecta la calidad de vida laboral de los analistas. La metodología empleada fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo y correlacional. Se recopiló información a través de

cuestionarios y entrevistas aplicados a los analistas de crédito grupal, y se analizaron las respuestas utilizando técnicas estadísticas. Los resultados revelaron que los analistas de crédito grupal presentan características generales en cuanto a su perfil profesional y condiciones laborales. Además, se determinó que el nivel de salario emocional que experimentan estos profesionales está influenciado por diferentes condiciones laborales y organizacionales. En cuanto con la calidad de vida laboral, se identificaron las dimensiones que afectan la percepción de los analistas de crédito grupal, como el entorno de trabajo, la remuneración, el equilibrio entre vida laboral y personal, entre otros. Se encontró una relación relevante entre el salario emocional y la calidad de vida laboral, demostrando que un nivel más alto de salario emocional se asocia de manera positiva con una mayor valoración de la calidad de vida laboral en el ámbito laboral.

En conclusión, esta investigación demuestra la importancia del salario emocional en el bienestar laboral de los analistas de crédito grupal. Se destaca la necesidad de que las organizaciones reconozcan y valoren las recompensas emocionales que pueden brindar a sus empleados, ya que esto influye directamente en su satisfacción y bienestar en el entorno laboral. El aporte de este estudio radica en proporcionar información relevante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kori y otras organizaciones similares, al ofrecer evidencia sobre el impacto del salario emocional en la calidad de vida laboral de los analistas de crédito grupal. Estos resultados pueden servir de fundamento para implementar estrategias que promuevan un entorno laboral favorable y mejoren la satisfacción y bienestar de los colaboradores en el contexto de trabajo.

1.8. Formulación de las hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Hipótesis general: Es probable que el salario emocional se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

1.8.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Es probable que el ambiente laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Hipótesis específica 2: Es probable que el desarrollo del personal se relaciona de manera significativa con el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Hipótesis específica 3: Es probable que la flexibilidad laboral se relaciona de manera significativa con las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

1.9. Operacionalización de Variables

Variable A: Salario emocional

El salario emocional se define como el conjunto de beneficios no monetarios que un empleado percibe en su entorno laboral, los cuales contribuyen de manera significativa a su satisfacción, motivación y bienestar general. Este concepto abarca elementos que van más allá de la compensación económica, incluyendo el reconocimiento, el ambiente laboral y las oportunidades de desarrollo personal y profesional (Salvador-Moreno et al., 2021).

Variable B: Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral se refiere al bienestar general de los empleados en su entorno de trabajo, englobando aspectos físicos, emocionales y sociales. Esta variable es esencial para

entender cómo las condiciones de trabajo afectan la satisfacción y la productividad de los empleados (Van-Laar y Easton, 2007).

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable A: Salario emocional	D1: Ambiente laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Relaciones laborales • Empatía 	Ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6
	D2: Desarrollo del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Ascenso • Reconocimientos 	Ítems 7, 8, 9, 10, 11 y 12
	D3: Flexibilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Permisos laborales • Espacios para compartir • Flexibilidad horaria 	Ítems 13, 14, 15, 16, 17.
Variable B: Calidad de vida laboral	D1: Bienestar laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la vida. • Felicidad. 	Ítems 4, 9, 10, 15, 17, 21
	D2: Equilibrio trabajo - familia.	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio de trabajo. 	Ítems 5, 6, 14
	D3: Satisfacción del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Propósitos. • Habilidades. • Oportunidades. 	Ítems 1, 3, 8, 11, 18, 20
	D4: Control en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en decisiones. 	Ítems 2, 12, 23
	D5: Condiciones en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral. • Entorno seguro. 	Ítems 13, 16, 22
	D6: Estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Presión en el trabajo. 	Ítems 7, 19

Nota. Esta tabla detalla la operacionalización de las variables de estudio explicando sus dimensiones e indicadores que guiaron la investigación.



2.1. Diseño metodológico de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El estudio persiguió un tipo de indagación básica. En relación a esto, Quincho-Apumayta et al. (2022) argumentaron que esta forma de investigación guía hacia la exploración de nuevos conocimientos y áreas de estudio, sin tener objetivos prácticos específicos. Su finalidad radicó en recolectar información de la realidad para enriquecer el entendimiento científico, dirigiéndose hacia la revelación de principios y leyes. Asimismo, Ñaupas et al. (2023) expresaron que la investigación básica tenía como objetivo el avance científico, la expansión de los conocimientos teóricos y buscaba la generalización de sus hallazgos con la intención de construir una teoría o modelo científico basado en principios y leyes.

2.1.2. Nivel de Investigación

Para esta indagación se enfatizó un nivel de estudio correlacional. Los estudios correlacionales buscaron evaluar las conexiones entre dos o más ideas, categorías o variables dentro de un contexto específico. Los estudios correlacionales cuantitativos se enfocaron en comprender cómo era posible contrastar una noción o variable al entender cómo se comportaban otras variables interrelacionadas. En esencia, estos estudios buscaron identificar las asociaciones y patrones entre los elementos estudiados para así determinar cómo se influenciaban mutuamente (Quincho-Apumayta et al., 2022).

2.1.3. Diseño de Investigación

Este estudio contempló un diseño no experimental. Al margen, Ñaupas et al. (2023) expresaron que este tipo de diseño metodológico en la investigación se basa en la observación y el análisis de situaciones y fenómenos naturales sin intervenir activamente en la manipulación de variables. En lugar de establecer control sobre las condiciones, el investigador recolectó y analizó datos tal como ocurrían en su entorno real. Este diseño buscó entender relaciones y patrones existentes entre variables sin realizar cambios deliberados en el entorno de estudio, lo

que permitió abordar cuestiones complejas y explorar conexiones en contextos más naturales y auténticos.

Al mismo tiempo, fue de carácter transversal. Monjarás-Ávila et al. (2020) describieron que la recopilación de datos se llevó a cabo en un solo punto en el tiempo, con el propósito de obtener una instantánea de la situación o las características de un grupo o fenómeno en un momento específico. Además, fue retrospectivo. Monjarás-Ávila et al. (2020) indicaron que involucró el análisis y la recopilación de datos sobre eventos, situaciones o fenómenos que ya habían ocurrido en el pasado.

2.2. Técnicas e Instrumentos

2.2.1. Técnica de recolección de datos

En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta. Al respecto, Falcón et al. (2023) explicaron que en el campo de la investigación social, la encuesta se consideró principalmente como una metodología diseñada para obtener información a través de la interrogación de individuos, con el objetivo de obtener de manera sistemática medidas relacionadas con los conceptos derivados de una problemática de investigación previamente definida. En este contexto, para la investigación se empleó la encuesta como herramienta para recolectar las opiniones de las mujeres millennials.

Por otro lado, Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) mencionaron que una encuesta es un enfoque organizado para recopilar información que implica la formulación de preguntas estructuradas y previamente planeadas, dirigidas a individuos o grupos, con el fin de obtener datos específicos y representativos sobre opiniones, actitudes, experiencias o características.

2.2.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se ha empleado en el estudio fue el cuestionario. En ese sentido, las herramientas de investigación fueron los medios o instrumentos diseñados y empleados para adquirir y registrar los datos encontrados en la muestra, de acuerdo con los indicadores

seleccionados (Quincho-Apumayta et al., 2022). La recopilación de datos se efectuó mediante el uso de un cuestionario, un dispositivo destinado a obtener datos medibles, junto con un conjunto de preguntas previamente establecidas (registradas en un cuadro), que se administraron a la población o a una muestra representativa de esta a través de entrevistas que aseguraron la confidencialidad de los participantes (Falcón et al., 2023). En ese sentido, se utilizó un cuestionario para recopilar las respuestas de los colaboradores del Policlínico.

Frente a lo mencionado anteriormente, Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) explicaron que un cuestionario es un conjunto meticulosamente diseñado de preguntas y elementos de consulta, presentados de manera organizada y estructurada a los participantes con el fin de obtener información específica. Asimismo, estas preguntas pudieron abordar diversos temas, desde opiniones y actitudes hasta datos demográficos y experiencias.

En la investigación se emplearon dos instrumentos, el primero fue el cuestionario de salario emocional. Este cuestionario fue diseñado y validado por Salvador-Moreno et al. (2021). La validez y confiabilidad del instrumento fueron confirmadas a través de un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.925, obtenido en una muestra de 207 trabajadores. Asimismo, la baremación utilizada para la variable fue en cinco niveles: [0-37] Deficiente, [37-47] Inadecuado, [37-58] Moderado, [58-68] Adecuada y [68-78] Eficiente.

Variable 1: Salario emocional

Tabla 2

Ficha técnica de salario emocional

Nombre	Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19
Procedencia	Se realizó en el sector público Ecuatoriano de la provincia de Manabí.
Autores	Janeth Elizabeth Salvador-Moreno; María Elena Torrens-Pérez; Vladimir Vega-Falcón y Darwin Raúl Noroña-Salcedo.
Año	2021
Objetivo	La investigación tuvo como objetivos: diseñar un instrumento para medir el salario emocional y validar el instrumento creado para la inserción del salario emocional ante la COVID-19.
Escala	Tipo Likert
Respuestas	No existen respuestas buenas ni malas.
Administración	Puede aplicarse de manera individual o colectiva.
Características	Dimensión 1: Ambiente laboral (1 a 5) Dimensión 2: Desarrollo del personal (6 a 11) Dimensión 3: Flexibilidad laboral (12 a 17).
Calificación	1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Neutro, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.
Duración	5 minutos.
Edad	De 16 años en adelante.
Validez y confiabilidad	Se diseñó y validó un instrumento para medir el salario emocional, con un alfa de Cronbach de 0,925, el cual fue aplicado a una muestra de 207 trabajadores.

Nota. Esta tabla detalla la construcción psicométrica de las variables, dimensiones e items de la variable salario emocional.

El estudio se basa en un cuestionario estructurado bajo la escala tipo Likert, que permite evaluar diferentes dimensiones del salario emocional. Este instrumento se administra de manera individual o colectiva, y está diseñado para ser completado en aproximadamente cinco

minutos. El cuestionario comprende tres dimensiones: la primera, "Ambiente laboral", incluye ítems que van del 1 al 5; la segunda, "Desarrollo del personal", abarca del 6 al 11; y la tercera, "Flexibilidad laboral", abarca del 12 al 17. La calificación se realiza en una escala de cinco puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".

Variable 2: Calidad de vida laboral

Asimismo, en la investigación se empleó un instrumento, el cual fue la escala de calidad de vida relacionada con el trabajo para trabajadores sanitarios. Este cuestionario fue diseñado y validado por Van Laar, Edwards y Easton (2007). La validez y confiabilidad del instrumento fueron confirmadas a través de un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.960, obtenido en una muestra de 953 trabajadores de la salud. Para la evaluación de la calidad de vida laboral, se utilizó una baremación en cinco niveles: [0-57] Deficiente, [57-70] Inadecuado, [70-84] Moderado, [94-97], Adecuada y [97-111] Eficiente.

Tabla 3

Ficha técnica de calidad de vida laboral

Nombre	La escala de calidad de vida relacionada con el trabajo para trabajadores sanitarios.
Procedencia	Sureste de Inglaterra.
Autores	Darren Van Laar, Julián A Edwards y Simón Easton.
Año	2007
Objetivo	Este artículo es un informe de un estudio para desarrollar y probar las propiedades psicométricas de la escala de Calidad de Vida Relacionada con el Trabajo para trabajadores de la salud.
Escala	Tipo Likert
Respuestas	No existen respuestas buenas ni malas.
Administración	Puede aplicarse de manera individual o colectiva.
Características	Dimensión 1: Bienestar laboral (1 a 6) Dimensión 2: Equilibrio trabajo – familia (7 a 10) Dimensión 3: Satisfacción con el trabajo (11 a 15)

	Dimensión 4: Control en el trabajo (16 a 18)
	Dimensión 5: Condiciones en el trabajo (19 a 21)
	Dimensión 6: Estrés laboral (22 a 23)
Calificación	1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre.
Duración	7 minutos.
Edad	De 18 años en adelante.
Validez y confiabilidad	Se diseñó y validó un instrumento con un alfa de Cronbach de 0,960, el cual fue aplicado en 953 trabajadores de la salud.

Nota. Nota. Esta tabla detalla la construcción psicométrica de las variables, dimensiones e ítems de la variable calidad de vida laboral.

El cuestionario está estructurado bajo la escala tipo Likert, permitiendo evaluar diferentes dimensiones de la calidad de vida laboral. Este instrumento puede ser administrado de manera individual o colectiva y está diseñado para ser completado en aproximadamente siete minutos. Comprende seis dimensiones: la primera, "Bienestar laboral", incluye ítems del 1 al 6; la segunda, "Equilibrio trabajo-familia", abarca del 7 al 10; la tercera, "Satisfacción con el trabajo", va del 11 al 15; la cuarta, "Control en el trabajo", incluye del 16 al 18; la quinta, "Condiciones en el trabajo", abarca del 19 al 21; y la sexta, "Estrés laboral", comprende los ítems 22 y 23. La calificación se realiza en una escala de siete puntos, donde 1 significa "Nunca" y 5 "Siempre".

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. *Ámbito Geográfico*

El estudio se desarrolló en el Policlínico Metropolitano de la Red Asistencial de ESSALUD, ubicada en el Distrito de Arequipa, Provincia y Departamento de Arequipa.

2.4. Unidad de Estudio

La unidad del estudio fue conformada por colaboradores del Policlínico Metropolitano de la Red Asistencial de ESSALUD.

2.5. Población

Falcón et al. (2023) mencionan que la población o universo son términos intercambiables utilizados para describir el conjunto completo de elementos que forman la esfera de interés analítico, y sobre el cual buscamos inferir conclusiones tanto de naturaleza estadística como sustantiva o teórica.

En particular, se utiliza el término población marco o universo finito para referirse al conjunto preciso de unidades desde el cual se selecciona la muestra, y universo hipotético o población objetivo para señalar el conjunto poblacional al que se pueden generalizar los resultados. El tamaño total de la población se representa como N (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2023).

De manera que, el presente estudio tuvo como población a un total de 225 colaboradores del Policlínico Metropolitano de la Red Asistencial de ESSALUD de acuerdo a las modalidades contractuales existentes.

Criterios de inclusión:

- Personal que este laborando de manera continua por más de 6 meses desde el 1ro de enero de 2025.

Criterios de exclusión:

- Personal que no haya cumplido 6 meses de trabajo continuo desde el 1ro de enero de 2025 y con contratos vencidos, suspensiones, licencias sin goce de haber o procesos disciplinarios.

2.6. Muestra

La muestra se refiere a una porción o subconjunto de unidades que son representativas de un grupo más grande conocido como población o universo (Ñaupas et al., 2023). Estas unidades son seleccionadas de manera aleatoria y se someten a una observación científica con el propósito de obtener resultados que sean válidos para la totalidad del universo bajo

investigación, dentro de ciertos márgenes de error y probabilidades que pueden ser determinados en cada situación particular (Falcón et al., 2023). En ese sentido, se ha utilizado la siguiente fórmula su determinación.

Nivel de confianza – $Z = 1.96$

Probabilidad a favor - $p = 0.50$

Probabilidad o contra - $q = 0.50$

Error de estimación - $E = 0.05$

Tamaño de la muestra – $n = ?$

Reemplazamos la información:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$
$$n = \frac{(225 * 1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}{(225 - 1)0.05^2 + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$
$$n = 143.21$$

La muestra del estudio se conformó por un total de 143 colaboradores del Policlínico.

2.7. Técnica de muestreo

Asimismo, para la recopilación de datos se utilizó un método de muestreo probabilístico aleatorio simple. Al respecto, Quincho-Apumayta et al. (2022) indicaron que este representa el enfoque más elemental, pero esencial, ya que establece la técnica básica de muestreo para la estadística inferencial. Una muestra aleatoria simple se caracterizó por ser aquella en la que las unidades fueron seleccionadas o extraídas de manera aleatoria para conformar la muestra de la indagación (Falcón et al., 2023).

2.8. Temporalidad

La indagación se desarrolló en los meses de enero a julio del 2025 en el Policlínico Metropolitano de la Red Asistencial de EsSalud Arequipa.

2.9. Estrategias de Recolección de la Información

Para recopilar información de los participantes, se gestionaron los permisos requeridos con la institución bajo estudio para garantizar la participación de todos los colaboradores. Una vez obtenida la aprobación de la institución, se procedió a administrar los cuestionarios a los colaboradores. Se proporcionaron copias impresas del cuestionario para que los trabajadores los completaran. Una vez finalizada la recopilación de datos, se realizó la tabulación en una hoja de Excel, para luego copiar y pegar los resultados en las hojas del programa estadístico.



2.10. Criterios de Procesamiento de Información

Con el objetivo de procesar los datos obtenidos mediante los instrumentos, se siguió el siguiente procedimiento: En primer lugar, se copiaron los datos de Excel a las tablas del programa estadístico SPSS (26) para llevar a cabo los análisis estadísticos pertinentes. En segundo lugar, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los datos. En tercer lugar, se sumaron las variables y dimensiones para su procesamiento. En cuarto lugar, se realizaron las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución de los datos. En quinto lugar, se utilizó la estadística descriptiva, presentando los resultados utilizando frecuencias y porcentajes para las variables demográficas, y con las estadísticas inferenciales se emplearon correlaciones bivariadas para analizar la relación y la fuerza de los constructos del estudio. Se consideraron significativos los valores con un nivel de significancia de $p < 0,05$ en todos los análisis inferenciales. A continuación se presentan los baremos de correlación para interpretar los resultados encontrados con el software estadístico.

Tabla 4

Baremos de correlación

Niveles de relación	Interpretación
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
0.100 a 0.249	Correlación positiva muy débil.
0.250 a 0.499	Correlación positiva débil.
0.500 a 0.749	Correlación positiva media.
0.750 a 0.899	Correlación positiva considerable.
0.900 a 0.999	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. En la tabla se detalla los baremos de nivel de correlación han sido adaptados de los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2023).

2.11. Consideraciones éticas

En el desarrollo del estudio se establecieron rigurosas consideraciones éticas para asegurar que todas las actividades se realizaron de manera responsable y respetuosa con los derechos de los colaboradores. En primer lugar, se priorizó el consentimiento informado. Antes de participar en cualquier actividad del proyecto, se proporcionó a los colaboradores información clara y detallada sobre los objetivos, métodos y posibles implicaciones de la intervención. Esto incluyó la oportunidad de realizar preguntas y aclarar dudas. Solo aquellos que comprendieron completamente el proyecto y consintieron participar firmaron un documento que respaldó su decisión. Además, se les informó sobre su derecho a retirarse en cualquier momento sin sufrir repercusiones, promoviendo así un ambiente de confianza.

La confidencialidad fue otro pilar fundamental en la implementación del proyecto. Todos los datos recopilados durante las encuestas y evaluaciones se manejaron con el máximo cuidado para proteger la información personal de los colaboradores. Los resultados se presentaron de manera agregada y anónima, garantizando que no se pudiera identificar a individuos específicos. Solo el equipo de investigación tuvo acceso directo a esta información, asegurando que se utilizara exclusivamente para los fines del estudio.

El principio de beneficencia, que busca maximizar los beneficios y minimizar los daños, fue central en todas las intervenciones. Se llevaron a cabo evaluaciones constantes para identificar y mitigar cualquier riesgo potencial durante el proyecto. Las actividades se diseñaron para promover el bienestar emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores, asegurando que las intervenciones contribuyeran positivamente a su entorno de trabajo.

La justicia también fue un aspecto clave en la implementación. Se garantizó que todos los colaboradores, independientemente de su modalidad de contratación, tuvieran igual acceso a las oportunidades y recursos proporcionados por el proyecto. Se hizo un esfuerzo especial

por incluir a grupos vulnerables, asegurando que sus necesidades fueran atendidas y que se sintieran valorados dentro del proceso.

La transparencia en la comunicación fue esencial. Se informó de manera clara y abierta a todos los colaboradores y a la dirección del Policlínico Metropolitano ESSALUD sobre el progreso del proyecto y los hallazgos obtenidos. Se elaboraron informes periódicos que detallaron las actividades realizadas y los resultados alcanzados, fomentando así un ambiente de confianza y colaboración.

Finalmente, se fomentó la participación de los colaboradores en todas las etapas del estudio. Se les invitó a involucrarse en la identificación de problemáticas, la co-creación de soluciones y la evaluación de las intervenciones. Este enfoque participativo no solo enriqueció el proceso, sino que también aseguró que las experiencias y opiniones de los colaboradores fueran valoradas y tomadas en cuenta.

2.12. Cronograma

Tabla 5

Cronograma de actividades

TIEMPO	2024											2025							
	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septi	Octu	Novi	Dici	Ener	Febre	Marz	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septi	Octu	Novi
Selección y delimitación del tema	X	X																	
Revisión bibliográfica			X	X															
Elaboración del proyecto de tesis					X	X													
Selección de instrumentos de recolección de datos							X												
Sistematización del marco teórico							X	X	X	X									
Aplicación del instrumento de recolección de datos											X	X							
Análisis e interpretación de datos													X	X	X	X			
Presentación final del informe de la investigación																	X	X	X

Nota. Esta tabla detalla el cronograma de actividades que enfatizo toda la realización de la tesis desde inicio hasta el final.

2.13. Presupuesto

Tabla 6

Presupuesto del proyecto

	Descripción	Costo total
	1. Refrigerio	S/. 250.00
	2. Materiales	S/. 230.00
	3. Impresiones	S/. 150.00
Gastos operativos	4. Copias	S/. 300.00
	5. Energía eléctrica	S/. 400.00
	6. Internet	S/. 400.00
Imprevistos	Otros gastos	S/. 1,000.00
	Total	S/. 2,730.00

Nota. Esta tabla detalla el presupuesto que ha utilizado para realizar la tesis.

La presente investigación fue autofinanciada por las investigadoras, desde el inicio de la elaboración del proyecto hasta la sustentación y aprobación del trabajo final de tesis; por lo tanto, es necesario el uso de diversos bienes y servicios, para lo cual se requiere un presupuesto total de S/. 2,730.00 (Dos mil setecientos treinta soles).



CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de Resultados

3.1.1. Resultados descriptivos

Tabla 7

Características de los participantes

Características	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Edades		
De 20 a 29 años	3	2.10
De 30 a 39 años	29	20.28
De 40 a 49 años	30	20.98
Mayor a 50 años	81	56.64
Estado civil		
Soltero (a)	35	24.48
Conviviente	10	6.99
Casado (a)	84	58.74
Divorciado (a)	11	7.69
Viudo (a)	3	2.10
Género		
Femenino	105	73.43
Masculino	38	26.57
Nivel de estudios		
Técnico(a)	50	34.97
Superior	52	36.36
Posgrado	40	27.97
Tiempo laboral		
Menor a 1 año	9	6.29
De 1 a 3 años	4	2.80
De 4 a 6 años	18	12.59
De 7 años a más	112	78.32
Cargo profesional		
Administrativo	33	23.08
Asistencial	110	76.92
Total	143	100.00

Nota. Esta tabla detalla las características de los participantes del estudio y se encuentra expresado en porcentajes y frecuencias.

Interpretación: Los resultados de la tabla 7 destacan características significativas de los participantes en el estudio. En cuanto a la edad, la mayoría de los participantes, un 56.64%, son mayores de 50 años, lo que indica una población predominantemente adulta y madura. Respecto al estado civil, el 58.74% de los participantes están casados, lo que sugiere una tendencia hacia la estabilidad en las relaciones personales. En términos de género, se observa una clara predominancia femenina, con un 73.43% de mujeres en la muestra. El nivel de estudios también refleja un perfil educativo elevado, con un 36.36% de los participantes con educación superior. Finalmente, en cuanto al tiempo laboral, un notable 78.32% de los participantes tiene más de 7 años de experiencia laboral, lo que indica una sólida trayectoria profesional, principalmente en roles asistenciales, donde se concentra el 76.92% de los participantes.

3.1.2. Nivel de las variables

Tabla 8

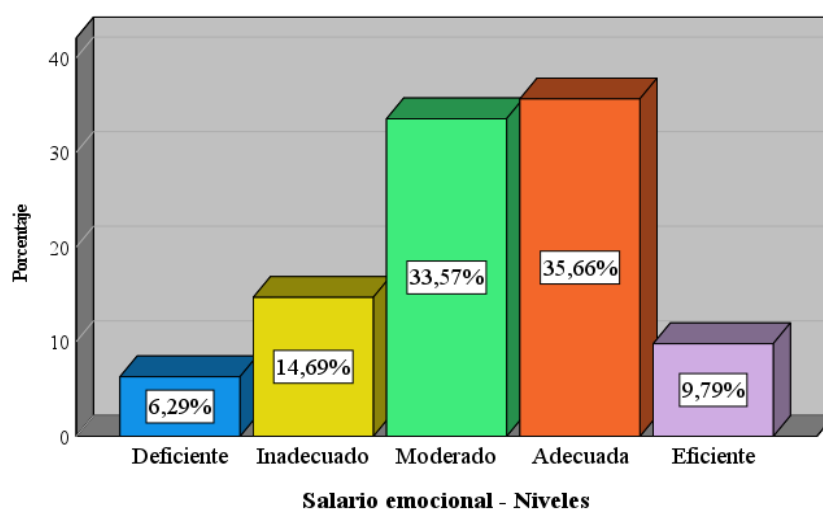
Nivel de percepción de la variable salario emocional

Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-37]	Deficiente	9	6,29
[37-47]	Inadecuado	21	14,69
[37-58]	Moderado	48	33,57
[58-68]	Adecuada	51	35,66
[68-78]	Eficiente	14	9,79
	Total	143	100,00

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la variable salario emocional expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 8, se presenta el nivel de percepción de la variable salario emocional entre los colaboradores. Según los datos, un 6,29% de los encuestados percibe su salario emocional como deficiente, lo que indica que un pequeño grupo no se siente satisfecho en este aspecto. Además, un 14,69% lo califica como inadecuado, lo que sugiere que una parte significativa

aún tiene preocupaciones sobre su compensación emocional. Por otro lado, un 33,57% de los colaboradores considera su salario emocional como moderado, lo que refleja una percepción aceptable, mientras que un 35,66% lo evalúa como adecuado, destacando un nivel positivo en general. Finalmente, un 9,79% de los encuestados percibe su salario emocional como eficiente, lo que indica que existe un porcentaje que se siente plenamente satisfecho.

Figura 1**Nivel de percepción de la variable salario emocional**

Nota. Esta figura detalla los niveles de percepción de la variable salario emocional expresado en porcentajes.

En la figura 1 se detalla la percepción del salario emocional entre los colaboradores. Un 6,29% lo considera deficiente y un 14,69% inadecuado, lo que indica insatisfacción. Un 33,57% lo evalúa como moderado y un 35,66% como adecuado, reflejando una percepción mayormente positiva. Finalmente, un 9,79% lo percibe como eficiente, indicando plena satisfacción en este aspecto.

Tabla 9

Nivel de percepción de la dimensión ambiente laboral

Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-15]	Deficiente	27	18,9
[15-17]	Inadecuado	33	23,1
[17-20]	Moderado	48	33,6
[20-22]	Adecuada	19	13,3
[22-25]	Eficiente	16	11,2
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión ambiente laboral expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 9, se observa que el 18,9% de los colaboradores percibe el ambiente laboral como deficiente, lo que indica una preocupación significativa en este aspecto. Además, un 23,1% lo califica como inadecuado, reflejando que una parte importante de los encuestados tiene inquietudes sobre su entorno de trabajo. Por otro lado, un 33,6% considera el ambiente laboral como moderado, lo que sugiere una aceptación general, pero no plena satisfacción. Solo un 13,3% lo evalúa como adecuada y un 11,2% lo percibe como eficiente, lo que destaca que hay espacio para mejoras en esta dimensión.

Tabla 10

Nivel de percepción de la dimensión desarrollo del personal

Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-11]	Deficiente	11	7,7
[11-16]	Inadecuado	28	19,6
[16-20]	Moderado	46	32,2
[20-25]	Adecuada	50	35,0
[25-30]	Eficiente	8	5,6
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión desarrollo del personal expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 10, se presenta que el 7,7% de los colaboradores percibe el desarrollo del personal como deficiente, lo que señala una insatisfacción en este ámbito. Un 19,6% lo califica como inadecuado, lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados siente que no se están promoviendo adecuadamente su crecimiento y formación. En contraste, un 32,2% considera el desarrollo del personal como moderado y un 35,0% lo evalúa como adecuado, lo que indica que muchos ven oportunidades de mejora. Sin embargo, solo un 5,6% lo percibe como eficiente, lo que subraya la necesidad de atención en esta área.

Tabla 11

Nivel de percepción de la dimensión flexibilidad laboral

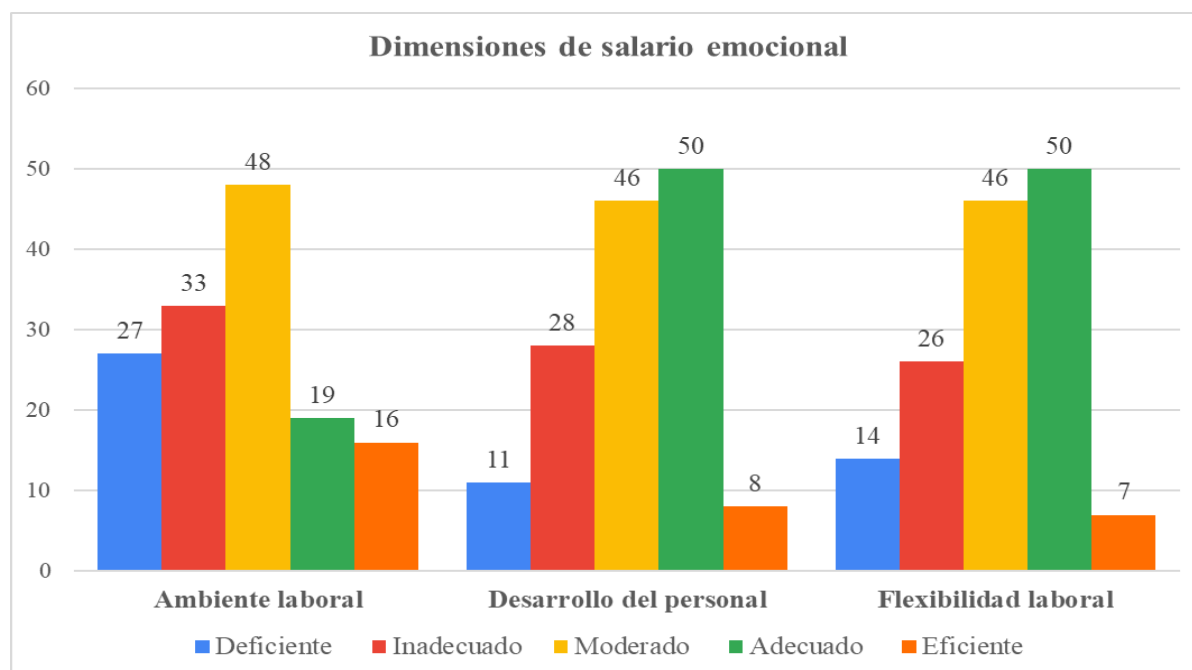
Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-12]	Deficiente	14	9,8
[12-16]	Inadecuado	26	18,2
[16-20]	Moderado	46	32,2
[20-24]	Adecuada	50	35,0
[24-28]	Eficiente	7	4,9
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión flexibilidad laboral expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 11, se evidencia que el 9,8% de los colaboradores percibe la flexibilidad laboral como deficiente, indicando un área de insatisfacción. Un 18,2% lo califica como inadecuado, lo que refleja que una proporción considerable de encuestados tiene dificultades con esta dimensión. Un 32,2% considera la flexibilidad como moderada y un 35,0% la evalúa como adecuada, lo que muestra una percepción mayormente positiva. Sin embargo, solo un 4,9% la percibe como eficiente, lo que resalta la necesidad de mejorar las condiciones de flexibilidad laboral para aumentar la satisfacción de los colaboradores.

Figura 2

Resumen del nivel de percepción de las dimensiones de salario emocional



Nota. Esta figura detalla los niveles de percepción de la variable dimensiones de salario emocional expresado en porcentajes.

Interpretación: Respecto al ambiente laboral, el 18,9% de los colaboradores lo percibe como deficiente y un 23,1% lo considera inadecuado; solo un 11,2% lo evalúa como eficiente. En cuanto al desarrollo del personal, un 7,7% siente que es deficiente y un 19,6% lo clasifica como inadecuado, mientras que el 35% lo considera adecuado. En lo que respecta a la flexibilidad laboral, un 9,8% la percibe como deficiente y un 18,2% como inadecuada, aunque un 35% la evalúa como adecuada.

Tabla 12**Nivel de percepción de la variable calidad de vida laboral**

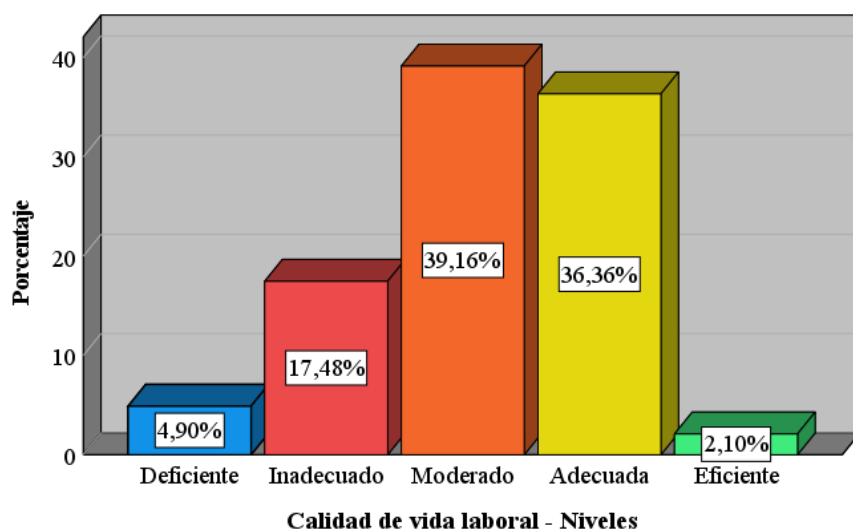
Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-57]	Deficiente	9	6,29
[57-70]	Inadecuado	21	14,69
[70-84]	Moderado	48	33,57
[94-97]	Adecuada	51	35,66
[97-111]	Eficiente	14	9,79
	Total	143	100,00

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la variable calidad de vida laboral expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 12, se presenta el nivel de percepción de la variable calidad de vida laboral. Se observa que un 6,29% de los colaboradores perciben su calidad de vida laboral como deficiente, lo que indica que un pequeño grupo no se siente satisfecho en este aspecto. Además, un 14,69% la califica como inadecuada, reflejando que una parte significativa de los encuestados tiene preocupaciones sobre su bienestar general en el trabajo. Por otro lado, un 33,57% considera su calidad de vida laboral como moderada, lo que sugiere una percepción aceptable, mientras que un 35,66% la evalúa como adecuada, destacando un nivel positivo en general. Finalmente, un 9,79% percibe su calidad de vida laboral como eficiente, lo que indica que hay un porcentaje que se siente plenamente satisfecho.

Figura 3

Nivel de percepción de la variable calidad de vida laboral



Nota. Esta figura detalla los niveles de percepción de la variable calidad de vida laboral expresado en porcentajes.

Interpretación: En términos de calidad de vida laboral, un 4,90% la percibe como deficiente y un 17,48% como inadecuada; el 39,16% considera como moderada; el 36,36% la califica como adecuada y un 2,10% percibe como eficiente. En general, aunque existe una percepción mayoritariamente positiva en varias dimensiones, también se identifican áreas críticas que requieren atención y mejora.

Tabla 13

Nivel de percepción de la dimensión bienestar laboral

Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-13]	Deficiente	1	0,7
[13-17]	Inadecuado	5	3,5
[17-22]	Moderado	72	50,3
[22-26]	Adecuada	63	44,1
[26-30]	Eficiente	2	1,4
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión bienestar laboral expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 13, se presenta la percepción de los colaboradores respecto al bienestar laboral. Según los datos, el 50,3% de los encuestados tiene una percepción moderada, lo que indica que la mayoría se encuentra en una situación aceptable. Además, un 44,1% considera que su bienestar es adecuado, lo que es un indicador positivo. Sin embargo, solo un 0,7% reporta un bienestar deficiente y un 3,5% lo considera inadecuado, lo que revela que hay un pequeño grupo que podría beneficiarse de mejoras en esta área. Por último, un 1,4% percibe su bienestar como eficiente, destacando la existencia de un porcentaje muy reducido que se siente plenamente satisfecho.

Tabla 14

Nivel de percepción de la dimensión equilibrio trabajo - familia

Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-6]	Deficiente	19	13,3
[6-8]	Inadecuado	23	16,1
[8-11]	Moderado	72	50,3
[11-13]	Adecuada	26	18,2
[13-15]	Eficiente	3	2,1
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión equilibrio trabajo - familia expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 14, se analiza la percepción de los colaboradores sobre el equilibrio entre trabajo y familia. De acuerdo con los resultados, un 50,3% de los encuestados tiene una percepción moderada, lo que indica que muchos logran un balance aceptable. No obstante, un 13,3% considera que este equilibrio es deficiente y un 16,1% lo ve como inadecuado, reflejando preocupaciones sobre la conciliación de sus responsabilidades laborales y familiares. Por otro lado, un 18,2% evalúa su equilibrio como adecuado, y solo un 2,1% lo percibe como eficiente, lo que indica que la mayoría se encuentra en una situación intermedia, pero hay áreas que requieren atención.

Tabla 15**Nivel de percepción de la dimensión satisfacción con el trabajo**

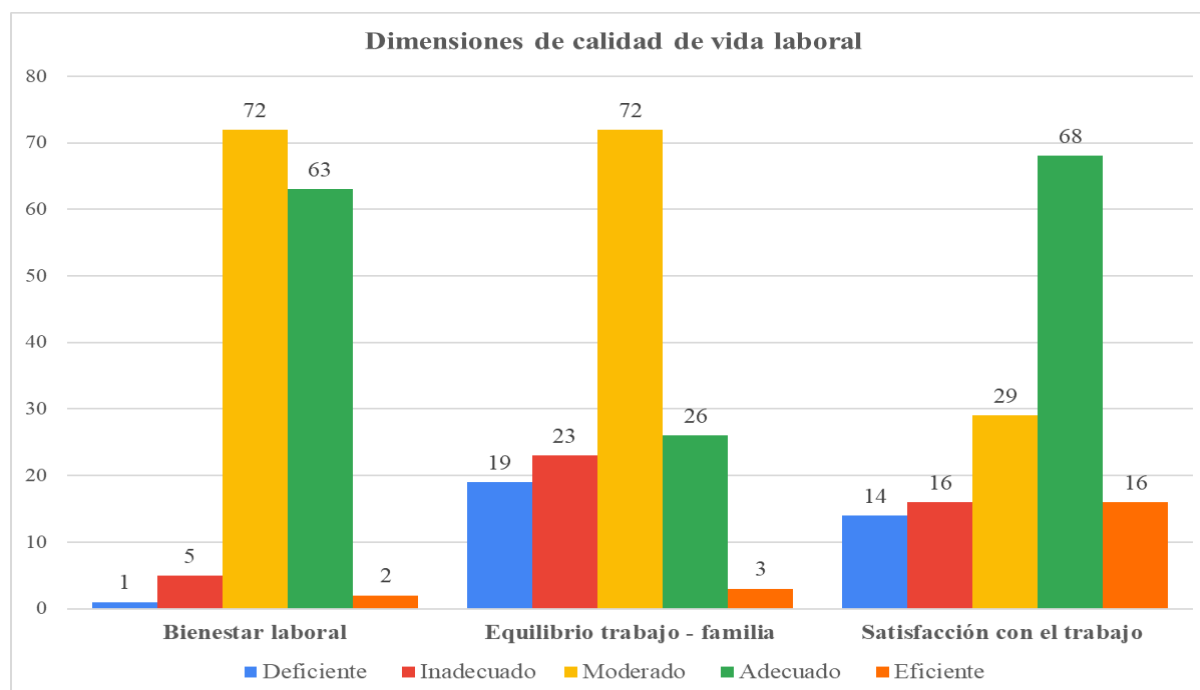
Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-14]	Deficiente	14	9,8
[14-18]	Inadecuado	16	11,2
[18-21]	Moderado	29	20,3
[21-25]	Adecuada	68	47,6
[25-29]	Eficiente	16	11,2
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión satisfacción con el trabajo expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 15, se examina la satisfacción laboral de los colaboradores. Según los datos, un 47,6% de los encuestados considera que su satisfacción es adecuada, lo que es un resultado alentador. Sin embargo, un 20,3% se encuentra en una categoría moderada y un 9,8% reporta un nivel deficiente de satisfacción, lo que indica que hay un grupo significativo que no se siente plenamente satisfecho con su trabajo. Además, un 11,2% lo considera inadecuado y otro 11,2% lo evalúa como eficiente, mostrando que, aunque existe un nivel de satisfacción adecuado, también hay un porcentaje que podría beneficiarse de acciones para mejorar su experiencia laboral.

Figura 4

Resumen del nivel de percepción de las dimensiones de calidad de vida laboral



Nota. Esta figura detalla los niveles de percepción de las dimensiones de calidad de vida laboral expresado en porcentajes.

De acuerdo con la figura 4, el 50,3% de los colaboradores reporta un bienestar laboral moderado, mientras que un 44,1% lo califica como adecuado, indicando una percepción mayormente positiva. Sin embargo, un 29,4% de los encuestados considera que el equilibrio entre trabajo y familia es deficiente o inadecuado, lo que resalta la necesidad de mejorar esta área. En cuanto a la satisfacción con el trabajo, el 47,6% de los colaboradores se siente adecuadamente satisfecho, aunque un 20,3% se encuentra en una categoría moderada y un 9,8% reporta satisfacción deficiente.

Tabla 16

Nivel de percepción de la dimensión control en el trabajo

Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-6]	Deficiente	11	7,7
[6-8]	Inadecuado	24	16,8
[8-11]	Moderado	64	44,8
[11-13]	Adecuada	28	19,2
[13-15]	Eficiente	16	11,2
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión control en el trabajo expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 16 se presenta la percepción de los colaboradores respecto al control en el trabajo. Se observa que el 44,8% de los encuestados tiene una percepción moderada, lo que indica que la mayoría siente un nivel aceptable de control sobre sus tareas. Sin embargo, un 16,8% considera que el control es inadecuado y un 7,7% lo ve como deficiente, lo que significa que hay un porcentaje notable de colaboradores que podría beneficiarse de una mayor autonomía en su trabajo. Por otro lado, el 19,2% de los participantes percibe un control adecuado y el 11,2% lo considera eficiente.

Tabla 17

Nivel de percepción de la dimensión condiciones en el trabajo

Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-7]	Deficiente	18	12,6
[7-9]	Inadecuado	21	14,7
[9-11]	Moderado	45	31,5
[11-13]	Adecuada	50	35,0
[13-15]	Eficiente	9	6,3
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión condiciones en el trabajo expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 17 se analizan las condiciones del trabajo desde la perspectiva de los colaboradores. Un 35% de ellos considera que las condiciones son adecuadas, lo que es un indicador positivo. Sin embargo, se observa que el 31,5% tiene una percepción moderada y un 27,3% (sumando las categorías deficiente e inadecuado) manifiesta preocupaciones sobre la calidad de sus condiciones laborales. Esto indica que, aunque la mayoría tiene una percepción favorable, existe una parte significativa que enfrenta condiciones laborales que no cumplen con sus expectativas o necesidades.

Tabla 18

Nivel de percepción de la dimensión estrés laboral

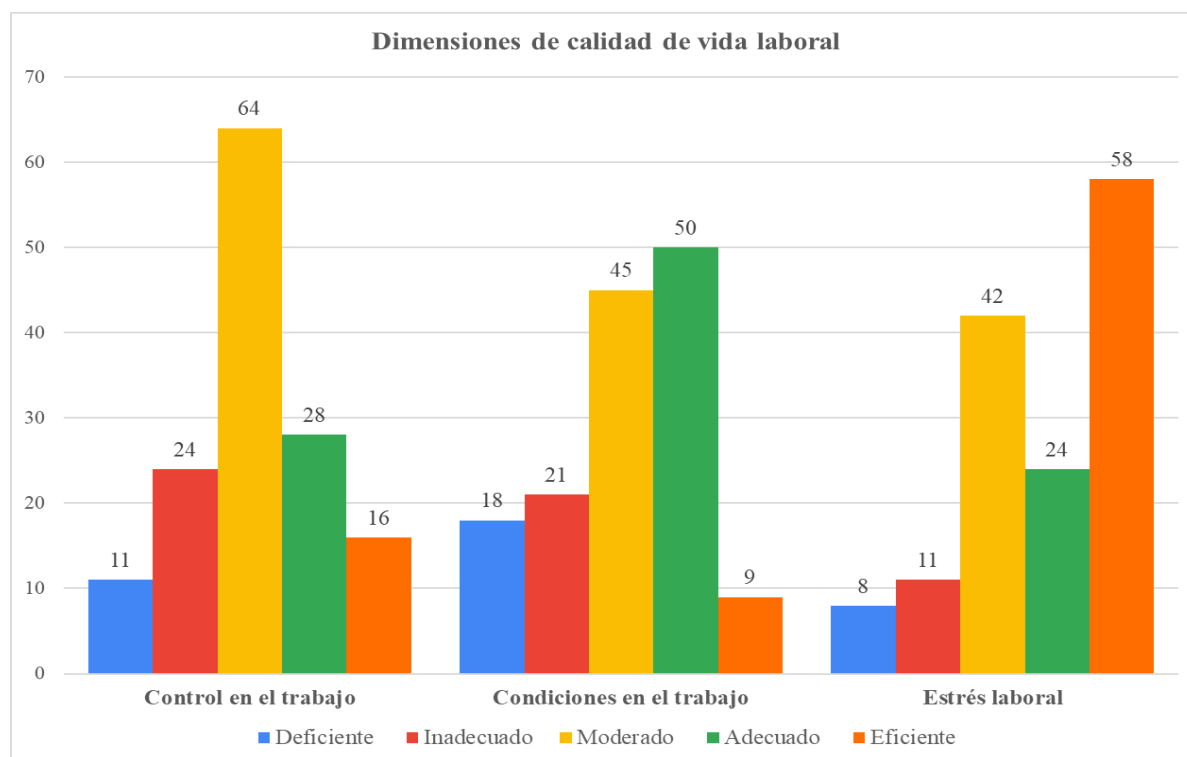
Baremos	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
[0-4]	Mínimo estrés	8	5,6
[4-5]	Bajo estrés	11	7,7
[5-7]	Estrés moderado	42	29,4
[7-8]	Alto estrés	24	16,8
[8-10]	Estrés crítico	58	40,6
	Total	143	100,0

Nota. Esta tabla detalla los niveles de percepción de la dimensión estrés laboral expresado en porcentajes y frecuencias.

En la tabla 18 se refleja la percepción del estrés laboral entre los colaboradores. Un 40,6% de los encuestados reporta un nivel crítico de estrés, lo que es preocupante y muestra que una gran parte del personal podría estar experimentando un impacto negativo en su bienestar. Además, un 29,4% indica tener estrés moderado, lo que representa un total del 70% de los colaboradores que experimentan algún nivel de estrés significativo. Solo un 5,6% reporta un mínimo estrés, mientras que el 7,7% se encuentra en una categoría de bajo estrés. Estos resultados resaltan la necesidad de atención y estrategias efectivas para manejar el estrés en el entorno laboral.

Figura 5

Nivel de percepción de las dimensiones de calidad de vida laboral



Nota. Esta figura detalla los niveles de percepción de las dimensiones de la calidad de vida laboral en porcentajes y frecuencias.

En la figura 5, el análisis de las tres dimensiones restantes de la calidad laboral revela que, en primer lugar, en la dimensión de control en el trabajo, el 44,8% de los encuestados percibe este aspecto de manera moderada, mientras que un 16,8% lo considera inadecuado, lo que señala áreas de mejora. Por otro lado, en cuanto a las condiciones laborales, el 35% de los colaboradores las evalúa como adecuadas; sin embargo, un 27,3% manifiesta preocupaciones al ubicarse en categorías deficiente e inadecuado. Finalmente, en la dimensión de estrés laboral, un preocupante 40,6% reporta un nivel crítico de estrés, complementado por un 29,4% que presenta estrés moderado, lo que enfatiza la necesidad de implementar estrategias que favorezcan el bienestar del personal.

3.2. Comprobación de hipótesis

3.2.1. Pruebas de normalidad

Para verificar si los datos seguían una distribución normal, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba es recomendada cuando se trabaja con muestras grandes ($n > 50$), como es el caso de esta investigación (Razali y Wah, 2011).

Tabla 19

Resultados de pruebas de normalidad - Kolmogorov-Smirnov

Variables	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
VA: Salario emocional	0.165	143	< 0.001
D1: Ambiente laboral	0.117	143	< 0.001
D2: Desarrollo del personal	0.125	143	< 0.001
D3: Flexibilidad laboral	0.162	143	< 0.001
VB: Calidad de vida laboral	0.132	143	< 0.001
D1: Bienestar laboral	0.145	143	< 0.001
D2: Equilibrio trabajo - familia	0.167	143	< 0.001
D3: Satisfacción con el trabajo	0.154	143	< 0.001
D4: Control en el trabajo	0.161	143	< 0.001
D5: Condiciones en el trabajo	0.165	143	< 0.001
D6: Estrés laboral	0.158	143	< 0.001

Nota. Esta tabla detalla la prueba de normalidad de las variables con la prueba Kolmogorov-Smirnov.

Interpretación: Los resultados de la tabla 19 muestran que tanto las variables de salario emocional y calidad de vida laboral, como sus respectivas dimensiones, no presentaban una distribución normal. Específicamente, se encontraron valores de ($p < 0.05$) para todas las variables, lo que indica que no se cumple el supuesto de normalidad.

Cuando los datos no siguen una distribución normal, se recomienda utilizar pruebas no paramétricas para el contraste de hipótesis (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2023). Estas pruebas no requieren que los datos cumplan con el supuesto de normalidad, y son apropiadas cuando se trabaja con variables ordinales o con distribuciones asimétricas.

En el caso de esta investigación, al no cumplirse el supuesto de normalidad, se decidió emplear pruebas no paramétricas, como la correlación rho de Spearman, para analizar la relación entre las variables de salario emocional y calidad de vida laboral, así como entre sus dimensiones respectivas.

3.2.2. *Contraste de hipótesis*

Contrastación de la hipótesis general

H₁: Es probable que el salario emocional se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

H₀: Es probable que el salario emocional no se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Tabla 20

Contraste de hipótesis de salario emocional y calidad de vida laboral

Correlación de rho de Spearman			
Variables		Salario emocional	Calidad de vida laboral
Salario emocional	Coefficiente de correlación	1.000	0,619**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	143	143
Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	0,619**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	143	143

Nota. Esta tabla detalla la correlación de las variables con el Rho de Spearman.

Interpretación: De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 20, se observa que la correlación rho de Spearman entre el salario emocional y la calidad de vida laboral es de 0.619**, con un valor $p < 0.001$. Esto indica que existe una relación positiva media y significativa entre estas dos variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2023). Por lo tanto, se decide aceptar la hipótesis alternativa, la cual plantea que el salario emocional se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los colaboradores. Es decir, a medida que los colaboradores perciben un mayor salario emocional, también presentan una mejor calidad de vida laboral.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₁: Es probable que el ambiente laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

H₀: Es probable que el ambiente laboral no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Tabla 21

Contraste de hipótesis de ambiente laboral y satisfacción del trabajo

Correlación de rho de Spearman			
Variables		Ambiente laboral	Satisfacción del trabajo
Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	1.000	0,469**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	143	143
Satisfacción del trabajo	Coefficiente de correlación	0,469**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	143	143

Nota. Esta tabla detalla la correlación de las variables con el Rho de Spearman.

Interpretación: Según la información presentada en la tabla 21, se observa que la correlación rho de Spearman entre el ambiente laboral y la satisfacción del trabajo es de 0.469**, con un valor $p < 0.001$. Estos resultados revelan que existe una relación positiva débil y significativa entre estas variables. Por lo tanto, se decide aceptar la hipótesis alternativa, la cual propone que el ambiente laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción del trabajo. Esto sugiere que cuando los colaboradores perciben un buen ambiente laboral, tienden a estar más satisfechos con su trabajo.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₁: Es probable que el desarrollo del personal se relaciona de manera significativa con el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

H₀: Es probable que el desarrollo del personal no se relaciona de manera significativa con el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Tabla 22

Contraste de hipótesis de desarrollo del personal y equilibrio trabajo – familia

Correlación de rho de Spearman			
Variables		Desarrollo del personal	Equilibrio trabajo-familia
Desarrollo del personal	Coefficiente de correlación	1.000	0,567**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	143	143
Equilibrio trabajo-familia	Coefficiente de correlación	0,567**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	143	143

Nota. Esta tabla detalla la correlación de las variables con el Rho de Spearman.

Interpretación: De acuerdo a los datos de la tabla 22, se observa que la correlación rho de Spearman entre el desarrollo del personal y el equilibrio trabajo-familia es de 0.567**, con

un valor $p < 0.001$. Estos hallazgos indican que existe una relación positiva media y significativa entre estas variables. Por lo tanto, se decide aceptar la hipótesis alternativa, la cual plantea que el desarrollo del personal se relaciona de manera significativa con el equilibrio trabajo-familia. Esto implica que cuando la organización brinda oportunidades de desarrollo a los colaboradores, ellos logran un mejor equilibrio entre sus responsabilidades laborales y familiares.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₁: Es probable que la flexibilidad laboral se relaciona de manera significativa con las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

H₀: Es probable que la flexibilidad laboral no se relaciona de manera significativa con las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Tabla 23

Contraste de hipótesis de flexibilidad laboral y condiciones en el trabajo

Correlación de rho de Spearman			
Variables		Flexibilidad laboral	Condiciones en el trabajo
Flexibilidad laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0,575**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	143	143
Condiciones en el trabajo	Coeficiente de correlación	0,575**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	143	143

Nota. Esta tabla detalla la correlación de las variables con el Rho de Spearman.

Interpretación: Según los resultados presentados en la tabla 23, se observa que la correlación rho de Spearman entre la flexibilidad laboral y las condiciones en el trabajo es de

0.575**, con un valor $p < 0.001$. Estos datos revelan que existe una relación positiva media y significativa entre estas variables. Por lo tanto, se decide aceptar la hipótesis alternativa, la cual propone que la flexibilidad laboral se relaciona de manera significativa con las condiciones en el trabajo. Esto indica que cuando los colaboradores perciben mayor flexibilidad laboral, también consideran que las condiciones generales de su entorno de trabajo son más adecuadas.

3.3. Discusión y hallazgos

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD – Arequipa, 2025. Los resultados obtenidos muestran una correlación positiva y significativa entre estas variables, con un coeficiente rho de Spearman de 0.619 y un valor $p < 0.001$. Esto indica que, a medida que los colaboradores perciben mayores niveles de salario emocional, también reportan una mejor calidad de vida laboral. Este hallazgo valida la teoría de la equidad de Adams (1965), que indica que los empleados evalúan su satisfacción laboral en función de la percepción de justicia en el intercambio de esfuerzo y recompensa.

La correlación positiva observada en este estudio está alineada con investigaciones previas que subrayan la importancia del salario emocional en la calidad de vida laboral. En el estudio de Álvarez-Tobón et al. (2022) encontró que los colaboradores que perciben un alto nivel de salario emocional reportan una satisfacción laboral significativamente mayor. En su análisis, los autores identificaron que elementos como el reconocimiento y el desarrollo personal son cruciales para el bienestar de los empleados, lo que refuerza la idea de que el salario emocional no solo se compone de beneficios tangibles, sino también de aspectos intangibles que impactan en la percepción de calidad de vida.

Otro estudio relevante es el de Cordero-Guzmán et al. (2022), que también encontró una correlación positiva entre el salario emocional y la calidad de vida laboral en un contexto empresarial. Los autores argumentaron que las organizaciones que implementan estrategias de

salario emocional, como la flexibilidad laboral y el reconocimiento, logran mejorar significativamente el bienestar de sus empleados. Esto se alinea con los hallazgos de nuestro estudio, donde la percepción de un salario emocional adecuado contribuye a una mejor calidad de vida laboral para los colaboradores del Policlínico.

Además, la teoría de la equidad de Adams (1965) se distingue como un marco teórico fundamental que respalda estos hallazgos. Adams sostiene que los empleados evalúan su satisfacción no solo en términos de recompensas materiales, sino también en relación con la percepción de justicia en el entorno laboral. Cuando los colaboradores sienten que sus esfuerzos son reconocidos y valorados, su satisfacción laboral y, por ende, su calidad de vida laboral tiende a aumentar. Este estudio proporciona evidencia empírica adicional que respalda esta teoría, mostrando que el salario emocional es un factor clave para mejorar la calidad de vida laboral.

Asimismo, el modelo de Quality of Working Life (QWL) de Walton (1973) complementa nuestra interpretación de los resultados. Walton enfatiza que la calidad de vida laboral se deriva de múltiples dimensiones, incluyendo la satisfacción de necesidades emocionales. Este enfoque multidimensional se refleja en los hallazgos de nuestro estudio, donde se observa que el salario emocional, al abordar las necesidades de reconocimiento y desarrollo personal, contribuye significativamente a la calidad de vida laboral.

Así también se ha propuesto determinar la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025. El resultado indicó una correlación rho de Spearman entre el ambiente laboral y la satisfacción del trabajo es de 0.469**, con un valor $p < 0.001$. Este resultado indica que hay una relación positiva y significativa entre estas variables, sugiriendo que un ambiente laboral saludable y positivo puede influir en gran medida en la satisfacción de los empleados. Asimismo, Zhenjing et al. (2022) respaldan esta afirmación al señalar que un ambiente

favorable se asocia con un mejor desempeño y satisfacción laboral. Su estudio, que analizó diversas industrias, encontró que las condiciones físicas y sociales en el trabajo son determinantes clave para el bienestar de los empleados.

Además, la investigación de Díaz-García et al. (2023) también encontró que un ambiente laboral positivo incrementa la satisfacción de los trabajadores en diversas industrias. En su estudio, la comunicación abierta y el apoyo entre colegas fueron identificados como factores cruciales que mejoran la satisfacción laboral, lo que se alinea con nuestros hallazgos sobre la importancia del ambiente laboral. De hecho, estos autores sugieren que las empresas que fomentan un ambiente colaborativo tienden a ver un aumento en la motivación y el compromiso de sus empleados.

Por otro lado, el modelo de Warr (1978), identifica cuatro áreas clave que influyen en la calidad de vida laboral ambiente físico, seguridad económica, relaciones sociales y desarrollo personal resuena con nuestros resultados. Este modelo propone que un ambiente laboral positivo, que incluya buena comunicación y relaciones interpersonales, puede mejorar la satisfacción laboral y, por ende, la calidad de vida de los colaboradores en el Policlínico. En concordancia, el estudio de Zapata y Tovar (2024) destacan que la calidad de las relaciones interpersonales y el clima organizacional son elementos fundamentales que afectan el bienestar de los empleados.

Adicionalmente, se ha buscado identificar la relación entre el desarrollo del personal y el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025. Los resultados muestran una correlación rho de Spearman de 0.567 entre el desarrollo del personal y el equilibrio trabajo-familia, con un valor $p < 0.001$. Este hallazgo respalda la teoría de Alderfer (1969), que plantea que satisfacer las necesidades de desarrollo personal puede facilitar un mejor equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares. La investigación de Álvarez-Tobón et al. (2022) encontró que las estrategias de desarrollo

personal no solo incrementan la autoestima profesional, sino que también contribuyen a un mejor balance entre las demandas laborales y familiares. En su estudio, se observó que los colaboradores que reciben capacitación continua reportan niveles más altos de satisfacción en sus roles tanto en el trabajo como en casa.

Asimismo, el trabajo de Tannenbaum y Yukl (1992) respalda esta relación, argumentando que el desarrollo del personal a través de capacitaciones y programas de crecimiento es crucial para el equilibrio trabajo-familia. Encontraron que los empleados que reciben oportunidades de desarrollo tienden a gestionar mejor sus responsabilidades laborales y familiares, lo que se traduce en mayor satisfacción y menor estrés. Este hallazgo se alinea con la investigación de Cordero-Guzmán et al. (2022), que también indica que el desarrollo personal y profesional es un factor significativo en la mejora del equilibrio vida-trabajo, sugiriendo que las organizaciones deben invertir en el crecimiento de su personal para facilitar este balance.

Además, el estudio de García et al. (2022) también refuerza la importancia del desarrollo personal en la satisfacción laboral y el equilibrio trabajo-familia. Este autor sostiene que las organizaciones que ofrecen oportunidades de crecimiento personal tienden a ver una disminución en el estrés laboral y un aumento en la satisfacción general de sus empleados. Esto resalta la necesidad de que el Policlínico implemente programas que no solo se centren en habilidades técnicas, sino que también promuevan el bienestar integral de sus colaboradores.

Finalmente, se ha pretendido determinar la relación entre la flexibilidad laboral y las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025. El resultado demostró una correlación rho de Spearman entre la flexibilidad laboral y las condiciones en el trabajo es de 0.575 con un valor $p < 0.001$. Este hallazgo refuerza la idea de ofrecer flexibilidad en el trabajo puede mejorar las condiciones laborales y la percepción general de los colaboradores sobre su entorno de trabajo. Los autores Kossek y

Lautsh (2020) argumentan que la flexibilidad laboral es fundamental para adaptarse a las necesidades cambiantes de los empleados, lo que se traduce en un ambiente de trabajo más saludable y productivo. En su estudio, encontraron que la flexibilidad no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también reduce los niveles de estrés y agotamiento, lo que es crucial para un entorno de trabajo eficaz.

Adicionalmente, la investigación de Paca-Guamushi (2023) refuerza este hallazgo al demostrar que la flexibilidad laboral implementada en el ámbito del Trabajo Social contribuyó significativamente a la mejora de la calidad de vida del personal en su organización. Los hallazgos indicaron que los empleados con mayor flexibilidad reportaron niveles más altos de bienestar y satisfacción en sus roles laborales. Esto es consistente con el modelo de Quality of Working Life (QWL) de Walton (1973), que enfatiza que la calidad de vida laboral se deriva de la percepción que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo, incluyendo elementos de flexibilidad.

Por otro lado, el estudio de Espinoza-Saldivar y Toscano-Moctezuma (2020) también apoya la necesidad de implementar políticas de flexibilidad laboral. Estos autores encontraron que la flexibilidad en el trabajo no solo mejora la satisfacción de los empleados, sino que también contribuye a la retención del talento y mejora el clima organizacional. Esto sugiere que, al implementar políticas flexibles, el Policlínico puede no solo mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores, sino también reducir la rotación de personal y aumentar la productividad.

Los resultados de este estudio no solo validan la hipótesis planteada, sino que también aportan evidencia empírica sobre la importancia de los factores emocionales en el bienestar laboral. Las correlaciones positivas y significativas observadas entre el salario emocional, el ambiente laboral, el desarrollo del personal y la flexibilidad laboral con la calidad de vida laboral subrayan la necesidad de que las organizaciones prioricen estos aspectos en sus

estrategias de gestión de recursos humanos. Estos hallazgos son consistentes con estudios anteriores, lo que enfatiza que la atención a los factores emocionales y de desarrollo personal puede ser clave para mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados en diversas organizaciones, incluyendo el Policlínico Metropolitano ESSALUD.

3.4. Diagnóstico

3.4.1 Método para el diagnóstico

Para el presente estudio, se ha identificado que el método de intervención más pertinente de Trabajo Social de casos. Este enfoque ha sido elegido por diversas razones fundamentales. En primer lugar, el Trabajo Social de casos ofrece un **enfoque individualizado**, para atender las necesidades específicas de cada colaborador. Esta personalización es clave para entender cómo el salario emocional impacta en la calidad de vida, tanto personal como profesional, de los trabajadores.

Además, este método permite una evaluación detallada de los factores emocionales que influyen en la calidad de vida de los colaboradores. Al identificar y analizar estos factores, se pueden desarrollar intervenciones más efectivas que respondan a las verdaderas necesidades de los empleados, asegurando una atención adecuada y relevante. El Trabajo Social de casos también facilita la creación de planes de acción personalizados, enfocados en mejorar el bienestar emocional de los colaboradores. Estas estrategias están diseñadas para promover un entorno laboral más saludable y positivo, contribuyendo significativamente a la satisfacción y al compromiso de los empleados.

Asimismo, este enfoque brinda la posibilidad de realizar un seguimiento y evaluación constante de las intervenciones aplicadas. Esta evaluación continua es esencial para medir el impacto de las estrategias en la calidad de vida de los trabajadores, permitiendo realizar ajustes necesarios para maximizar su efectividad.

3.4.2 Identificación y descripción de problemas

Los resultados obtenidos revelan que, aunque el salario emocional se percibe de manera moderada, existen áreas de mejora claras. En particular, las dimensiones de ambiente laboral y desarrollo del personal muestran percepciones que tienden hacia lo adecuado, pero no alcanzan niveles óptimos. La flexibilidad laboral se presenta como un aspecto crítico, donde predomina una percepción moderada, lo que podría afectar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

Por otro lado, la calidad de vida laboral se percibe con mayor positividad en general, destacando aspectos como el bienestar laboral y la satisfacción con el trabajo. Sin embargo, el equilibrio trabajo-familia resalta como una dimensión con una percepción moderada, sugiriendo la necesidad de implementar estrategias que apoyen a los colaboradores en este aspecto.

Tabla 24

Resultados del diagnóstico

Dimensiones	Salario Emocional	Calidad de Vida Laboral
Ambiente Laboral	Moderada	-
Desarrollo del Personal	Adecuada	-
Flexibilidad Laboral	Adecuada	-
Bienestar Laboral	-	Adecuada
Satisfacción con el Trabajo	-	Adecuada
Equilibrio Trabajo-Familia	-	Moderada
Control en el trabajo	-	Moderada
Condiciones en el trabajo	-	Adecuada
Estrés laboral	-	Eficiente

Nota. Esta tabla explica los resultados del diagnóstico para el plan de intervención.

3.4.3 *Problema Objeto de Intervención*

El problema central identificado es la percepción moderada del salario emocional, particularmente en las dimensiones de flexibilidad laboral y desarrollo del personal, así como el equilibrio trabajo-familia en la calidad de vida laboral. Esto puede llevar a un impacto negativo en la motivación, productividad y retención del talento en el Policlínico Metropolitano ESSALUD.





CAPÍTULO IV
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

4.1. Título del proyecto

Mejoramiento del salario emocional y calidad de vida laboral en los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD – Arequipa.

Esta propuesta propone abordar de manera integral las dimensiones del salario emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD.

4.2. Fundamentación

La fundamentación de esta propuesta se basa en los resultados del diagnóstico realizado en el Policlínico Metropolitano ESSALUD, donde se identificaron áreas críticas que requieren atención. Los colaboradores, enfrentan desafíos relacionados con el ambiente laboral y el equilibrio trabajo-familia, que han sido calificados como moderados. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar medidas que promuevan un clima laboral más positivo y saludable. Además, aunque las dimensiones de desarrollo del personal y flexibilidad laboral son adecuadas, existe una oportunidad clara para fortalecer estas áreas, lo que beneficiará tanto a los empleados como a la organización. Esta propuesta se fundamenta en el modelo de Trabajo Social centrado en la tarea, que promueve la participación de los empleados en el proceso de mejora, garantizando que sus voces y necesidades sean escuchadas.

4.3. Definición de destinatarios del proyecto

Los destinatarios de esta propuesta en los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD. La intervención se llevará a cabo de manera inclusiva, prestando especial atención a grupos vulnerables, como aquellos que enfrentan cargas familiares significativas o han reportado altos niveles de estrés laboral. La diversidad y la inclusión se establecerán como principios rectores en la implementación de las acciones, garantizando que todos los colaboradores tengan acceso a los recursos y el apoyo necesarios para mejorar su salario emocional y calidad de vida laboral.

4.4. Formulación de los objetivos

Objetivo General:

Mejorar el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD a través de intervenciones específicas que promuevan su desarrollo integral y un ambiente de trabajo positivo.

Objetivos Específicos:

- a) Fomentar un ambiente laboral positivo que facilite la colaboración y la comunicación efectiva entre los colaboradores. Esto incluirá la creación de espacios donde se promueva el diálogo abierto y la retroalimentación constructiva.
- b) Implementar programas de desarrollo personal y profesional que ofrezcan oportunidades de capacitación y crecimiento, contribuyendo a que los colaboradores se sientan valorados y motivados.
- c) Establecer políticas de flexibilidad laboral que favorezcan el equilibrio trabajo-familia, permitiendo a los colaboradores gestionar de manera más efectiva sus responsabilidades personales y laborales.
- d) Medir y evaluar el impacto de las intervenciones en el bienestar laboral a través de herramientas de evaluación que permitan ajustar y mejorar las acciones implementadas, asegurando que se alineen con las necesidades de los colaboradores.

4.5. Marco Lógico

El marco lógico permite estructurar las intervenciones de manera clara y coherente, facilitando la evaluación de los resultados y el impacto del proyecto. A continuación, se presenta el marco lógico para el proyecto de mejora del salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD.

Tabla 25

Marco lógico de la propuesta intervención

Objetivo	Actividades	Indicadores	Fuentes de Verificación
Objetivo General: Mejorar el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD.	1. Realización de talleres de comunicación y bienestar.	Número de talleres realizados.	Registros de asistencia a los talleres.
	2. Implementación de programas de desarrollo personal y profesional.	Participación en programas de capacitación.	Evaluaciones de satisfacción post-capacitación.
	3. Establecimiento de políticas de flexibilidad laboral.	Número de políticas implementadas.	Documentos institucionales que respalden la implementación.
	4. Evaluación del impacto de las intervenciones.	Resultados de encuestas de satisfacción laboral.	Informes de evaluación y análisis de datos.

Nota. Esta tabla explica el marco lógico de la propuesta intervención.

Objetivos Específicos

a) Fomentar un ambiente laboral positivo:

Actividades: Realizar sesiones de feedback y dinámicas de grupo.

Indicadores: Incremento en la satisfacción del clima laboral.

Fuentes de Verificación: Encuestas de clima laboral.

b) Implementar programas de desarrollo personal y profesional:

Actividades: Talleres de habilidades blandas y desarrollo de carrera.

Indicadores: Número de programas implementados y participación de colaboradores.

Fuentes de Verificación: Registros de asistencia y evaluaciones de impacto.

Establecer políticas de flexibilidad laboral:

c) Actividades: Diseño y difusión de políticas sobre horarios flexibles y trabajo remoto.

Indicadores: Porcentaje de colaboradores que optan por políticas de flexibilidad.

Fuentes de Verificación: Documentación institucional y encuestas de satisfacción.

d) Medir y evaluar el impacto de las intervenciones:

Actividades: Realizar encuestas pre y post intervención.

Indicadores: Cambios en la percepción de bienestar y salario emocional.

Fuentes de Verificación: Informes de evaluación y análisis comparativos.

4.6. Técnicas para medir resultados

La medición de resultados es esencial para evaluar la efectividad de las intervenciones.

Se utilizarán las siguientes técnicas:

a) Encuestas de Satisfacción Laboral: Se realizarán encuestas antes y después de las intervenciones para evaluar la percepción de los colaboradores sobre el ambiente laboral y su calidad de vida. Estas encuestas abordarán aspectos como la comunicación, el clima de trabajo y el equilibrio trabajo-familia.

b) Entrevistas Individuales: Se llevarán a cabo entrevistas con una muestra representativa de colaboradores para obtener información cualitativa sobre su experiencia laboral y el impacto de las intervenciones. Estas entrevistas permitirán profundizar en las percepciones y sentimientos de los colaboradores.

c) Grupos Focales: Se organizarán grupos focales para discutir en profundidad los resultados de las intervenciones. Este enfoque permitirá recoger sugerencias y reflexiones que enriquecerán el proceso de mejora continua.

4.7. Plan de Ejecución y Monitoreo

El plan de ejecución se dividirá en fases, cada una con un conjunto claro de actividades y metas definidas:

Fase 1: Diagnóstico y planificación (Mes 1-2): Durante esta fase, se llevará a cabo un análisis detallado de la situación actual en el Policlínico Metropolitano ESSALUD. Se recopilarán datos relevantes y se definirán las intervenciones específicas, además de conformar un equipo de trabajo que liderará el proyecto.

Fase 2: Implementación de talleres y políticas (Mes 3-6): En esta fase se lanzarán los talleres de comunicación y bienestar, así como la implementación de políticas de flexibilidad laboral. Se establecerán mecanismos de seguimiento para asegurar que las actividades se desarrollen según lo planificado y se realizarán ajustes en caso necesario.

Fase 3: Evaluación de resultados y ajustes (Mes 7-8): Se llevará a cabo una evaluación exhaustiva de las intervenciones implementadas, analizando los resultados obtenidos y haciendo los ajustes necesarios para futuras acciones. Esta fase permitirá reflexionar sobre el proceso y realizar mejoras continuas.

4.8. Diagrama de Gantt (Actividades y tareas)

Tabla 26

Diagrama de Gantt de la propuesta de intervención

Actividad / Tarea	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8
Fase 1: Diagnóstico y planificación								
Recolección de datos (encuestas)	X	X						
Análisis de resultados	X							
Definición de intervenciones		X						
Fase 2: Implementación de talleres y políticas								
Talleres de comunicación y bienestar			X	X				
Implementación de políticas de flexibilidad				X	X			
Capacitación en habilidades blandas				X	X			
Sesiones de feedback y dinámicas					X	X		
Fase 3: Evaluación de resultados y ajustes								
Encuestas post-intervención						X		
Análisis de impacto						X		
Informe final y ajustes							X	X

Nota. Esta tabla explica el diagrama de Gantt de la propuesta de intervención, donde se da a conocer las actividades y las tareas.

4.9. Plan de Recursos y Plan Económico Financiero

El plan de recursos y el plan económico financiero son fundamentales para garantizar la correcta ejecución del proyecto. A continuación, se presenta una tabla detallada que incluye los recursos necesarios y el presupuesto estimado.

Tabla 27

Plan económico financiero

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)
Personal	Facilitadores para talleres de comunicación y bienestar.	2	1,500.00	3,000.00
Materiales	Material impreso para talleres (manuales, folletos).	100	20.00	2,000.00
Equipos	Alquiler de sala y equipos tecnológicos (proyector, sonido).	1	500.00	500.00
Capacitación	Talleres de habilidades blandas (honorarios de expertos).	3	1,200.00	3,600.00
Encuestas	Herramientas para la realización de encuestas de satisfacción.	3	300.00	900.00
Evaluación	Análisis de datos post-intervención (honorarios de analistas).	1	800.00	800.00
Total				10,800.00

Nota. Esta tabla explica el plan económico financiero para la propuesta de intervención.

Justificación de Recursos

Personal: Se requiere la contratación de facilitadores expertos que guíen los talleres de comunicación y bienestar, así como profesionales para las capacitaciones.

Materiales: Se destinarán recursos para la producción de material impreso que apoye el aprendizaje de los colaboradores durante los talleres.

Equipos: Es necesario contar con un espacio adecuado y equipos tecnológicos que faciliten las presentaciones y actividades interactivas.

Capacitación: La inversión en talleres de habilidades blandas es esencial para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

Encuestas: Se utilizarán herramientas para la recolección y análisis de datos, lo que permitirá medir el impacto de las intervenciones.

Evaluación: Se contemplan honorarios para analistas que realizarán la evaluación de los resultados y el impacto del proyecto.

4.10. Responsable

Las responsables de la intervención, Yudith Miladi Aragón Zegarra y Karla María Guerrero Ayquipa, asumirán un papel fundamental en el desarrollo del proyecto. Ellas coordinarán todas las actividades, supervisarán la implementación de las intervenciones y llevarán a cabo el monitoreo de los resultados. Con la autoridad necesaria para tomar decisiones operativas, garantizarán que el proyecto se mantenga alineado con los objetivos establecidos. Además, serán el nexo clave entre los colaboradores y la dirección, facilitando una comunicación fluida y un feedback constante. Su liderazgo será esencial para el éxito de la intervención.

CONCLUSIONES

1. Los resultados de la investigación encontraron que existe una relación positiva media y significativa entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD en Arequipa. Específicamente, se encontró una correlación rho de Spearman de 0.619** con un valor $p < 0.001$, lo que indica que a medida que los colaboradores perciben un mayor salario emocional, también presentan una mejor calidad de vida laboral. Este hallazgo es respaldado por la percepción general de los colaboradores, quienes, en su mayoría, calificaron las diferentes dimensiones del salario emocional y la calidad de vida laboral en niveles moderados o adecuados.
2. Los resultados de la investigación señalaron que existe una relación positiva débil y significativa entre el ambiente laboral y la satisfacción con el trabajo de los colaboradores del Policlínico. Esto significa que, cuando los colaboradores perciben un buen ambiente laboral, tienden a presentar mayores niveles de satisfacción con las tareas y responsabilidades de su trabajo.
3. Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación positiva media y significativa entre el desarrollo del personal y el equilibrio trabajo-familia de los colaboradores del Policlínico. Esto indica que, cuando los colaboradores perciben que la organización les brinda oportunidades de desarrollo profesional, tienden a presentar un mejor equilibrio entre sus responsabilidades laborales y familiares.
4. Los resultados de la investigación sustentaron que existe una relación positiva media y significativa entre la flexibilidad laboral y las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD en Arequipa. Esto sostiene que, cuando los colaboradores perciben que la organización les brinda mayor flexibilidad en sus condiciones de trabajo, tienden a tener una mejor percepción de las condiciones generales de su entorno laboral.

SUGERENCIAS

1. Se recomienda que la organización implemente estrategias integrales para fortalecer el salario emocional de los colaboradores. Esto podría incluir la mejora del ambiente laboral, la ampliación de las oportunidades de desarrollo del personal y el aumento de la flexibilidad en las condiciones de trabajo. Al atender estas áreas de oportunidad, la organización podrá contribuir al bienestar, satisfacción y desempeño de su personal, lo que a su vez se reflejará en una mayor productividad y competitividad a nivel organizacional.
2. Se recomienda que la organización implemente estrategias para fortalecer el ambiente laboral. Algunas acciones podrían incluir el fomento de una cultura organizacional más colaborativa y de apoyo mutuo entre los equipos de trabajo, la promoción de espacios de comunicación y retroalimentación abierta entre los colaboradores y los líderes, y la implementación de capacitaciones y talleres orientados a la mejora de las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos. Al mejorar el ambiente laboral, la organización podrá contribuir a elevar los niveles de satisfacción de los colaboradores con su trabajo, lo que a su vez se verá reflejado en un mejor desempeño y compromiso organizacional.
3. Se recomienda que la organización amplíe y diversifique las opciones de capacitación, formación y desarrollo para los colaboradores. Algunas acciones específicas podrían incluir la implementación de un sistema de gestión del talento que permita identificar y potenciar las habilidades y aspiraciones de crecimiento de los colaboradores, la generación de espacios de retroalimentación y acompañamiento para que los colaboradores puedan recibir orientación sobre su desarrollo profesional, y la oferta de oportunidades de formación y certificación que permitan a los colaboradores adquirir nuevas competencias y mejorar su desempeño. Al fortalecer las oportunidades de desarrollo, la organización podrá contribuir a que los colaboradores se sientan más motivados y capaces de conciliar sus

responsabilidades laborales y familiares, lo que a su vez se reflejará en una mayor calidad de vida laboral.

4. Se recomienda que la organización evalúe y ajuste las políticas y prácticas relacionadas con horarios flexibles, teletrabajo y otros mecanismos que permitan a los colaboradores conciliar mejor sus responsabilidades laborales y personales. Algunas acciones específicas podrían incluir la implementación de un sistema de monitoreo y retroalimentación que permita identificar y atender las necesidades de los colaboradores en cuanto a la flexibilidad laboral, la capacitación a los líderes sobre la importancia y los beneficios de implementar modelos de trabajo más flexibles, y el diseño e implementación de políticas que fomenten y faciliten la adopción de modalidades de trabajo flexibles. Al mejorar la flexibilidad laboral, la organización podrá contribuir a que los colaboradores perciban mejores condiciones en su entorno de trabajo, lo que a su vez se reflejará en una mayor calidad de vida laboral.

REFERENCIAS

- Aguilar, R., Quezada, J., Pérez, M., & Reigosa, A. (2025). Impacto de la flexibilidad laboral en la productividad y bienestar de empleados, en empresas tecnológicas de Guayaquil. *Universidad Y Sociedad*, 17(1), e4909. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4909>
- Álvarez-Tobón, É., Julio-González, D., Ruiz-Peña, M., y Tangarife-Gallego, I. (2022). *Salario emocional y su impacto en el bienestar y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Clínica Medicáncer por la vida de la ciudad de Medellín* [Tesis de pregrado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/10823/6618>
- Anghel, B., & Lacuesta, A. (2020). Envejecimiento, productividad y situación laboral. *Boletín Económico*, (1/2020). <https://ideas.repec.org/a/bde/joures/y2020i03daan02.html>
- Astola, W. (2023). *Calidad de vida laboral y actitud ante el cambio organizacional en trabajadores del campamento Guaynuma - Chimbote 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13854>
- Aviles-Peralta, Y. Y. (2024). Salario Emocional: más allá de la compensación tradicional. *Región Científica*, 3(1), 2024191-2024191. <https://rc.cienciasas.org/index.php/rc/article/view/191>
- Bautista, R. (2022). *Psicología. Introducción al estudio del comportamiento humano*. Editores: Sanz y Torres.
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

- Campos-Villanueva, A., Arámbula-Sosa, J. M., Flores-Gómez, C., Reyes-Castañeda, C. E., Escalante-Vélez, A. S., & Ornelas-Padilla, M. A. (2020). Oportunidades laborales. <https://rei.iteso.mx/server/api/core/bitstreams/4d58be3c-d114-4498-92ed-fd091387edeb/content>
- Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, *11*(2), 166-173. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2254/2649>
- Chara-Mayta, A., y Huanca-Ramirez, A. (2020). *Influencia del salario emocional en la calidad de vida laboral de los analistas de crédito grupal de la cooperativa de ahorro y crédito Kori Arequipa – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional – UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10739>
- Clark, C. (2001). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*, *53*(6), 747-770. <https://doi.org/10.1177/0018726700536001>
- Cordero-Guzmán, D., BeltránTenorio, N., y Bermeo-Pazmiño, V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia*, *27*(7), 132- 149. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso-Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima-Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*, *95*, e202104057. <https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>
- Cuellar, M. G. O., Rufrancos, B. A., Caño, M. M., Aragón, M. M., Ramírez, M. G., Hermosilla, M., ... & Colino, F. D. (2020). Intervención en la crisis COVID-19 del equipo de Psicología Clínica de la Interconsulta del IPS Gregorio Marañón. *Clínica*

Contemporánea,

11(3),

e22.

<https://pdfs.semanticscholar.org/c2d6/99178a1aa5e864c241b6cae5f756580d4cc3.pdf>

Díaz-García, G., Almorza-Gomar, D., & González-Arrieta, G.. (2023). How does Emotional Salary Influence Job Satisfaction? A Construct to be Explored. *Anduli*, 23, 57–82.
<https://doi.org/10.12795/anduli.2023.i23.04>

Elizundia, M. (2022). *Salario emocional: qué es y cómo influye en las personas*. Thinking for Innovation [IEBS BUSINESS SCHOOL]. <https://www.iebschool.com/blog/salario-emocional-espana-rrhh-2-0/>

Engel, G. L. (1982). The biopsychosocial model and medical education: who are to be the teachers?. *New England journal of medicine*, 306(13), 802-805.
<https://doi.org/10.1056/NEJM19820401306131>

Espinoza-Saldívar, A. K., & Toscano-Moctezuma, J. A. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *novaRUA Revista Universitaria de Administración*, 12(20).
<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768>

Esteban-Carbonell, E., & Del Olmo-Vicén, N. (2021). La sistematización de la intervención como metodología de investigación en Trabajo Social. Importancia práctica y teórica de la fase de recogida de datos en la intervención social según experiencia del Programa de Apoyo a las Familias en Zaragoza, España. *Prospectiva*, (31), 281-298.
<https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.8857>

Falcón, V. V., Vázquez, M. Y. L., & Hernández, N. B. (2023). Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en Metodología de la Investigación. *Revista Conrado*, 19(S2), 51-60.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3232>

- Fernández, M., & Morales, A. (2020). Salario emocional y fidelización del personal en clínicas privadas de Chile. *Revista Latinoamericana de Gestión*, 12(2), 45-60. <https://doi.org/10.1234/rlg.v12i2.5678>
- Flores-Valencia, Ra. A., y Bravo-Giler, M. A. (2024). Salario emocional y satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica Unidad de negocios. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 650-663. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2557>
- Garg, N., & Singh, P. (2020). Work engagement as a mediator between subjective well-being and work-and-health outcomes. *Management Research Review*, 43(6), 735-752. [doi:https://doi.org/10.1108/MRR-03-2019-0143](https://doi.org/10.1108/MRR-03-2019-0143)
- García, R. D. B., & Rodríguez, N. R. Y. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(6), 128-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590747>
- Garzón, E. K., Parra, V., Castillo, D. M., y Camacho, H. (2023). Análisis comparativo de las dimensiones de calidad de vida laboral en algunas organizaciones de Colombia, América Latina y Europa. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 15(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.8657>
- Gazi, M. A. I., Yusof, M. F., Islam, M. A., Amin, M. B., & bin S Senathirajah, A. R. (2024). Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial setting: An analysis from the perspective of job performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(4), 100427. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100427>
- Gobierno Regional de Arequipa (2024, 11 de marzo). Brecha salarial entre varón y mujer sobrepasa los s/ 800 [Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo]. <https://www.trabajoarequipa.gob.pe/noticia.php?ID=181>

- Granados, J. (2022). Análisis de la inteligencia artificial en las relaciones laborales. *Revista CES Derecho*, 13(1), 111-132. <https://doi.org/10.21615/cesder.6395>
- Guamán, E. E. E. (2022). La prisión preventiva como medida cautelar y el respeto del principio de presunción de inocencia. *Sociedad & Tecnología*, 5(2), 351-364. <https://doi.org/10.51247/st.v5i2.219>
- Guzmán, D. M. C., Tenorio, N. B., & Pazmiño, K. V. B. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(7), 118-131. <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huatangare, M. P. (2020). *Salario emocional y bienestar laboral en la Empresa RAMFUR S.A.C., Tarapoto 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. DScape principal. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10379>
- Imbernón, F. (2020). Desarrollo personal, profesional e institucional y formación del profesorado. Algunas tendencias para el siglo xxi /. *Qurrriculum. Revista De Teoría, investigación Y Práctica Educativa*, 33, 49–67. <https://doi.org/10.25145/j.qurricul.2020.33.04>
- Irawanto, D. W., Novianti, K. R., & Roz, K. (2021). Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96. <https://doi.org/10.3390/economies9030096>
- Junça, A., Burgette, A. R., & Fontes, J. (2024). Toward a sustainable world: Affective factors explain how emotional salary influences different performance indicators. *Sustainability*, 16(5), 2198. <https://doi.org/10.3390/su16052198>

- Kossek, E. E., & Lautsch, B. A. (2020). Work–Life Flexibility for Whom? Occupational Status and Work–Life Inequality in Upper, Middle, and Lower Level Jobs. *Academy of Management Annals*, 12(1), 5–36. <https://doi.org/10.5465/annals.2016.0059>
- Lanchi, A. (2023). *Influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de las mujeres. Caso: Interseguro Compañía de Seguros* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2cc6475b-df0f-4f46-9fd9-cf7b77b356ba/content>
- Leal, J. (2024). *Reporte Anual de Salario Emocional 2024 | Bienestar y Compensación Emocional* [Emotional Paycheck Institute Of Canada]. <https://www.emotionalpaycheck.com/accede-al-report-e-anual-de-salario-emocional-2024-y-transforma-la-cultura-de-tu-empresa-con-estrategias-basadas-en-datos/>
- Lillo, N., & Roselló, E. (2023). *Manual para el Trabajo Social comunitario* (Vol. 48). Narcea Ediciones.
- Lillo, N., & Roselló, E. (2023). *Manual para el Trabajo Social comunitario* (Vol. 48). Narcea Ediciones.
- Macias, Á. A. F., Moreira, M. E. M., Cedeño, L. A. Z., & Bravo, N. V. G. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384030>
- Madero-Gómez, S., Ortiz-Mendoza, O. E., & Guerra-Leal, E. M. (2021). Estrategias de flexibilidad y su relación con el ambiente laboral, la dedicación y el reto intelectual. *CienciaUAT*, 15(2), 122-134. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1462>

- Mamani, E. L., Huancollo, D. F. M., Cari, L. W. C., & Apaza, K. A. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>
- Manuel, J. (2022). *Las claves del comportamiento humano* (5ª ed.). Amat Editorial.
- Martínez-Vérez, V., & Albar-Mansoa, J. (2023). El modelo psicodinámico del Trabajo Social: Las artes aplicadas al bienestar. In *Arte y educación en contextos multidisciplinares* (pp. 14-28). Dykinson.
- Mayta, R. E., y Paucar, C. (2022). *Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16011>
- Mediomundo, C. (2023). Salario emocional como estrategia gerencial para la satisfacción laboral del talento humano en las organizaciones. *Revista Gestión I+ D*, 8(2), 161-189. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9040570>
- Meléndez, J. A. B., Bustinzar, A. R. P., De la Vega Morales, R. I., Portugal, A. V., Chavez-Peón, P. B., & Moreno, L. R. (2020). Una aplicación del modelo psicodinámico sistémico de evaluación familiar en pacientes con trastornos de la conducta alimentaria. *Letra en Psicoanálisis*, 6(1). <https://cies-revistas.mx/index.php/Psicoanalisis/article/view/123>
- Mezzadri, J. J. (2021). La importancia del reconocimiento en las organizaciones. *Revista Argentina de Neurocirugía*, 35(2). <https://doi.org/10.59156/revista.v35i2.165>
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., . . . Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *Journal of Nursing Management*, 28(5), 1002-1009. <https://doi.org/10.1111/jonm.13014>

- Monjarás-Ávila, A. J., Bazán-Suarez, A. K., Pacheco-Martínez, Z. K., Rivera Gonzaga, J. A., Zamarripa-Calderón, J. E., & Cuevas-Suárez, C. E. (2020). Diseños de Investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(15), 119-122. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Moreno-Bastidas, G. R., Pineda-López, R., & Pineda-López, R. C. (2020). La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos21*, 5(1), 47–56. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396>
- Motta-Ramírez, G. A., Motta-Ramírez, G., Jarquin-Hernández, P. M., & Maza-de la Torre, G. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1). <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- Navarrete-Rengifo, M. B., & Loor-Lino, L. E. (2023). Modelos de Intervención de Trabajo Social en los Centros de Rehabilitación Social en Manabí. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354.*, 6(11 Ed. esp.), 185-209. <https://www.reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/126>
- Núñez, B. I. V. (2021). Bienestar social, Satisfacción de la vida y Características personales de violencia. *Vertientes Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 23(1-2), 22-30. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102377>
- Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M., Palacios, V. J., y Romero, D. H. (2023). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (6ª ed.). Ediciones de la U.
- Ore, E. E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el tercer milenio*, 25(49), 147-152.

<https://link.gale.com/apps/doc/A709306141/IFME?u=anon~99b20ebe&sid=googleScholar&xid=4207bc5e>

Ortega, J. M. M. (2020). Tiempo de trabajo y crisis sanitaria: adaptación y reducción de jornada y permiso obligatorio recuperable. *Trabajo, Persona, Derecho, Mercado*, (1).
<https://revistascientificas.us.es/index.php/Trabajo-Persona-Derecho-Merca/article/view/12962>

Paca-Guamushi, S. (2023). *El salario emocional desde el Trabajo Social como articulador de la calidad de vida del personal en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A, Aeropuerto Mariscal Sucre, Tababela, periodo 2022-2022* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/30932>

Paredes, H. A. L., Borja, F. M. B., & Ortiz, J. D. G. (2023). Formación y género, orientadores del ascenso profesional para el liderazgo. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(103), 1158-1173. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000838>

Patel, K., Sahoo, L. K., Setia, N., Garg, M., Varma, P., Bhardwaj, U., & Ghorpade, V. V. (2024). The Impact of Work Environment on Healthcare Professionals' Psychological state. *Health Leadership and Quality of Life*, 3, 390.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10159720>

Quincho-Apumayta, R., Cárdenas-Valverde, J., Inga-Choque, V., Bada-Laura, W., Espinoza-Herrera, G., y Carlos-Yangali, H. (2022). *Metodología de la investigación científica: El sentido crítico, ante todo con uno mismo*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú

Quintero, Y. L. (2022). Salario emocional como estrategia dirigida a la satisfacción laboral en el sector salud. *Cicag*, 20(1), 04-23.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9255262>

- Quispe-Saravia, P. (2019). *Salario emocional y calidad de vida laboral del personal de la empresa Agrícola Don Ricardo SAC en la ciudad de Ica 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. DSpace Principal. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/6598>
- Ray, T. K., & Pana-Cryan, R. (2021). Work Flexibility and Work-Related Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3254.
- Real, Y. Y. (2023). *Salario emocional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un hospital II-1 de Ancash, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121885>
- Ríos, T. C., De Oliveira, L. P. M., Da Costa, M. L. V., Da Silva, R. S., Roriz, A. K. C., Ramos, L. B., & Bueno, A. A.. (2021). A poorer nutritional status impacts quality of life in a sample population of elderly cancer patients. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12955-021-01735-7>
- Riquelme, B. (2023). Salario Emocional: Cuidado del ambiente laboral y cultura corporativa. *Revista científica en ciencias sociales*, 5(1), 67-72. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.67>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Essentials of Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson.
- Rodríguez, J. L. M. (2020). Trabajador y espacio del trabajo contemporáneo. *Sincronía*, (78), 135-170. <https://www.redalyc.org/journal/5138/513864246040/513864246040.pdf>
- Rodríguez, O. P. N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Universidad Y Sociedad*, 12(1), 141–149. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1433>

- Rony, M. K. K., Numan, S. M., & Alamgir, H. M. (2023). The association between work-life imbalance, employees' unhappiness, work's impact on family, and family impacts on work among nurses: a Cross-sectional Study. *Informatics in Medicine Unlocked*, 38, 101226. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2023.101226>
- Rothwell, W. J., & Kazanas, H. C. (2003). *Planning and managing human resources: Strategic planning for human resources management*. Society for Human Resource Management. HRD Press.
- Rubio, E. S. (2021). Habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional de las empresas de servicio informático, San Isidro 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 148-163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897410>
- Rubio, S. M., Beltrán, C. A., Baltazar, R. G., & Sánchez, R. V. G. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 4(8), 15-24. <https://www.retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/306>
- Rubio, S., Aranda, C., González, R., & Gómez, R. (2020). El concepto de salario emocional. *Retos de la Ciencia*, 4(8), 15-24. <https://doi.org/10.53877/rc.4.8.20200101.02>
- Sáez, M. (2022). *Salario emocional y satisfacción laboral. Un estudio de caso* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Comillas, ICADE BUSINESS SCHOOL]. Repositorio Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/68245>
- Saldívar, A. K. E., & Moctezuma, J. A. T. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, 12(20), 72-89. <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Salvador-Moreno, J. E., Torrens-Pérez, M. E., Vega-Falcón, V., & Noroña-Salcedo, D. R. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Retos*, 11(21), 41-52. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>

- Sánchez, J. A., Neira, P., & Veliz, J. A. (2023). La felicidad en el trabajo. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(103), 1361-1380. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.27>
- Sánchez, M. G. M., Manzanares, M. J. D., & Ramírez, L. J. C. (2024). Optimización del entorno laboral: potenciando la utilización de los terceros espacios. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 153-183. <https://doi.org/10.51302/rtss.2024.22195>
- Sánchez-Soto, J. (2020). *Análisis sobre calidad de vida laboral desde el impacto del salario emocional. Caso Geopark Colombia S.A.S.* [Tesis de grado, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1532>
- Santero, A., & Naldini, M. (2020). Migrant parents in Italy: gendered narratives on work/family balance. *Journal of Family Studies*, 26(1), 126-141. <https://doi.org/10.1080/13229400.2017.1345319>
- Schneider, B. (1987). The people make the place. *Personnel Psychology*, 40(3), 437-453. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1987.tb00609.x>
- Solís, G. L. E., & Burgos, V. I. S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podium*, (43), 163-176. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>
- Suárez-Duarte, R., Campos-Sequeira, L., Villanueva, J., & Mendoza-Castro, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica De Conocimientos, Saberes Y Prácticas*, 3(1), 104-119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Sun, B., Fu, L., Yan, C., Wang, Y., & Fan, L. (2022). Quality of work life and work engagement among nurses with standardised training: The mediating role of burnout and career identity. *Nurse Education in Practice*, 58, 103276. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103276>

- Tannenbaum, S. I., & Yukl, G. (1992). Training and development in work organizations. *Annual Review of Psychology*, 43(1), 399-441. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.43.020192.002151>
- Tesi, A., Aiello, A., & Giannetti, E. (2020). The work-related well-being of social workers: Framing job demands, psychological well-being, and work engagement. *Journal of Social Work*, 19(1), 121-141. <https://doi.org/10.1177/1468017318757397>
- Torres, F. D., & Gutiérrez, R. S. L. (2023). Las compensaciones y el salario emocional en el sector comercio de Villavicencio-Colombia. *Tendencias*, 24(1), 110-129. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/7913>
- Valverde, A., & Cárdenas, J. (2021). Salario emocional y síndrome de burnout en trabajadores de hospitales públicos en Lima. *Revista de Salud Pública y Bienestar Laboral*, 15(4), 85-98. <https://doi.org/10.2345/rspbl.v15i4.4567>
- Van Laar, D., Edwards, J. A., & Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 60(3), 325-333. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04409.x>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley and Sons.
- Warhurst, C., & Knox, A. (2020). Manifesto for a new Quality of Working Life. *Human Relations*, 75(2), 304-321. doi:<https://doi.org/10.1177/0018726720979348>
- Yeves, J., Bargsted, M., Orlandini, E., & Ureta, S. (2024). Flexibilidad laboral en pandemia y sus efectos en estrés, inseguridad y satisfacción laboral. *Psykhé (Santiago)*, 33(1), 1-22. <http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.2021.4140>
- Zapata, K. V., & Tovar, E. A. (2024). El clima organizacional y su relación con la productividad. *Aula Virtual*, 5(12), 913-928. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13311668>

Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>

Zuo, L., & Miller Juvé, A. (2021). Transitioning to a new era: Future directions for staff development during COVID-19. *Medical Education*, 55(1), 104-107. <https://doi.org/10.1111/medu.14387>





ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: El salario emocional y su relación con la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
Pregunta general: PG: ¿Cuál es la relación entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025?	Objetivo general: OG: Determinar la relación entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.	Hipótesis general: Es probable que el salario emocional se relaciona de manera significativa con la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.	Variable A: Salario emocional Dimensiones: 1.1. Ambiente laboral 1.2. Desarrollo del personal. 1.3. Flexibilidad laboral.
Preguntas específicas: PE1: ¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025?	Objetivos específicos: OE1: Conocer la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.	Hipótesis específicas: HE1: Es probable que el ambiente laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción del trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.	Variable B: Calidad de vida laboral Dimensiones: 2.1. Bienestar laboral. 2.2. Equilibrio trabajo - familia.
PE2: ¿Cuál es la relación entre el desarrollo del personal y el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025?	OE2: Identificar la relación entre el desarrollo del personal y el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.	HE2: Es probable que el desarrollo del personal se relaciona de manera significativa	

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
PE3: ¿Cuál es la relación entre el flexibilidad laboral y las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025?	OE3: Analizar la relación entre la flexibilidad laboral y las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.	con el equilibrio trabajo - familia de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025. HE3: Es probable que la flexibilidad laboral se relaciona de manera significativa con las condiciones en el trabajo de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.	2.3. Satisfacción del trabajo. 2.4. Control en el trabajo. 2.5. Condiciones en el trabajo. 2.6. Estrés laboral.

Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento
Tipo de investigación: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental, de corte transversal. Nivel: Correlacional.	Población: N= 225 colaboradores. Muestra: n= 143 colaboradores.	Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. Estadístico: Software estadístico SPSS 26.

Nota. Esta tabla explica la matriz de consistencia enfatizado por el problema, objetivo, hipótesis, las variables y la metodología que se ha utilizado.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Esta sección del cuestionario pretende evaluar ciertos aspectos relevantes sobre el salario emocional. Teniendo en cuenta su conocimiento, responda cada una de las afirmaciones considerando la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems de salario emocional	Escala de Likert				
	D1: Ambiente laboral					
1	Los superiores suelen saludar al personal de manera habitual.	1	2	3	4	5
2	He desarrollado amistades con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Cuando un compañero enfrenta problemas familiares (como enfermedades o siniestros), mis superiores se muestran solidarios y ofrecen ayuda.	1	2	3	4	5
4	Me siento satisfecho de formar parte de esta institución.	1	2	3	4	5
5	Al despertar, me agrada la idea de ir al trabajo y reunirme con mis colegas.	1	2	3	4	5
	D2: Desarrollo del personal					
6	Existen oportunidades de ascenso basadas en el mérito.	1	2	3	4	5
7	Mis opiniones, informes o sugerencias son bien recibidos por mis superiores.	1	2	3	4	5
8	La institución ofrece capacitaciones que puedo aplicar tanto en mi trabajo como en mi vida personal.	1	2	3	4	5
9	Se reconocen mis logros con gestos, frases o felicitaciones cuando cumplo con tareas especiales.	1	2	3	4	5
10	Soy considerado para actividades, trabajos o comisiones especiales dentro de la institución.	1	2	3	4	5
11	Si presentara mi renuncia, creo que me pedirían que me quedara.	1	2	3	4	5
12	Puedo solicitar permisos para trámites bancarios, legales o personales sin inconvenientes.	1	2	3	4	5
	D3: Flexibilidad laboral					
13	Se organizan actividades deportivas o recreativas para todo el personal.	1	2	3	4	5
14	Tengo la oportunidad de alimentarme adecuadamente durante mi jornada laboral.	1	2	3	4	5
15	Puedo disfrutar de mis descansos (fines de semana, feriados o días libres) sin interrupciones laborales.	1	2	3	4	5
16	Cuento con espacios para compartir un café o una broma con mis compañeros.	1	2	3	4	5
17	Se me brinda flexibilidad en los horarios en caso de emergencias o si deseo estudiar.	1	2	3	4	5

Para evaluar la calidad de vida laboral, marcar con una X en el casillero de su preferencia, utilice la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems de calidad de vida laboral	Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
	Bienestar laboral.					
1	Tengo un conjunto claro de objetivos y propósitos que me permiten hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5
2	Me siento capaz de expresar opiniones e influir en cambios en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo.	1	2	3	4	5
4	Me siento bien en el momento.	1	2	3	4	5
5	Mi empleador me proporciona instalaciones y flexibilidad adecuadas para adaptar el trabajo a mi vida familiar.	1	2	3	4	5
6	Mis horarios/patrones de trabajo actuales se adaptan a mis circunstancias personales.	1	2	3	4	5
7	A menudo me siento bajo presión en el trabajo.	1	2	3	4	5
8	Cuando he hecho un buen trabajo, lo reconoce mi superior inmediato.	1	2	3	4	5
9	Recientemente me he sentido infeliz y deprimido.	1	2	3	4	5
10	Estoy satisfecho con mi vida.	1	2	3	4	5
11	Mi superior me anima a desarrollar nuevas habilidades.	1	2	3	4	5
12	Participo en decisiones que me afectan en mi propia área de trabajo.	1	2	3	4	5
13	Mi empleador me proporciona lo que necesito para hacer mi trabajo de manera efectiva.	1	2	3	4	5
14	Mi superior inmediato promueve activamente horarios/patrones de trabajo flexibles.	1	2	3	4	5
15	En la mayoría de los sentidos, mi vida está cerca de ser ideal.	1	2	3	4	5
16	Trabajo en un entorno seguro.	1	2	3	4	5
17	En general, las cosas me salen bien.	1	2	3	4	5
18	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales disponibles para mí aquí.	1	2	3	4	5
19	A menudo siento niveles excesivos de estrés en el trabajo.	1	2	3	4	5
20	Estoy satisfecho con la capacitación que recibo para realizar mi trabajo actual.	1	2	3	4	5
21	Recientemente, me he sentido razonablemente feliz considerando todo.	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo son satisfactorias.	1	2	3	4	5
23	Estoy involucrado en decisiones que afectan al público en mi propia área de trabajo.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Matriz de sistematización de datos

Nº	Salario emocional																	Calidad de vida laboral																							
	Ambiente_1	Ambiente_2	Ambiente_3	Ambiente_4	Ambiente_5	Desarrollo_6	Desarrollo_7	Desarrollo_8	Desarrollo_9	Desarrollo_10	Desarrollo_11	Flexibilidad_12	Flexibilidad_13	Flexibilidad_14	Flexibilidad_15	Flexibilidad_16	Flexibilidad_17	Satisfaccion_1	Control_2	Satisfaccion_3	Bienestar_4	Equilibrio_5	Equilibrio_6	Estres_7	Satisfaccion_8	Bienestar_9	Bienestar_10	Satisfaccion_11	Control_12	Condiciones_13	Equilibrio_14	Bienestar_15	Condiciones_16	Bienestar_17	Satisfaccion_18	Estres_19	Satisfaccion_20	Bienestar_21	Condiciones_22	Control_23	
E1	3	3	2	4	3	1	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3
E2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
E3	3	4	2	4	3	2	2	2	4	1	1	4	3	1	2	1	1	3	1	2	3	2	3	2	1	3	5	2	2	2	2	4	3	3	2	1	3	3	2	1	
E4	2	4	1	5	3	1	2	1	2	4	1	1	1	1	3	1	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	
E5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	2	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	1	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	
E6	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
E7	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	5	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	
E8	5	5	4	5	5	3	2	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	4	2	4	3	5	2	2	2	2	
E9	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	4	2	1	3	2	2	4	2	2	4	1	3	3	4	3	3	2	2	3	2	
E10	4	4	4	5	1	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	5	2	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	
E11	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	5	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
E12	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4
E13	2	5	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	3	2	3	3	1	2	5	1	4	4	1	1	3	1	2	1	4	2	5	1	2	1	5		
E14	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
E15	2	4	1	5	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	4	2	3	3	2	4	3	1	3	3	2	1	4	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	
E16	4	4	2	4	3	3	3	1	2	3	1	1	2	1	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	
E17	4	2	2	4	5	1	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
E18	5	5	3	5	5	1	4	3	3	4	3	3	4	3	5	2	4	5	5	4	5	4	4	3	3	1	5	3	3	4	3	5	5	5	3	1	3	5	4	2	
E19	3	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	
E20	2	5	2	5	4	3	2	1	1	2	3	2	3	3	4	1	1	4	4	3	2	2	3	4	1	5	4	1	1	3	1	4	4	4	3	1	1	2	3	3	
E21	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
E22	2	3	2	4	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	4	4	3	3	2	2	3	1	2	4	1	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
E23	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	
E24	4	5	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	5	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	4	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	2	2	3	
E25	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	
E26	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	
E27	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E28	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E29	3	3	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	1	4	3	5	4	3	4	2	5	4	4	3	5	4	4	

Nº	Salario emocional														Calidad de vida laboral																									
	Ambiente_1	Ambiente_2	Ambiente_3	Ambiente_4	Ambiente_5	Desarrollo_6	Desarrollo_7	Desarrollo_8	Desarrollo_9	Desarrollo_10	Desarrollo_11	Flexibilidad_12	Flexibilidad_13	Flexibilidad_14	Flexibilidad_15	Flexibilidad_16	Flexibilidad_17	Satisfaccion_1	Control_2	Satisfaccion_3	Bienestar_4	Equilibrio_5	Equilibrio_6	Estres_7	Satisfaccion_8	Bienestar_9	Bienestar_10	Satisfaccion_11	Control_12	Condiciones_13	Equilibrio_14	Bienestar_15	Condiciones_16	Bienestar_17	Satisfaccion_18	Estres_19	Satisfaccion_20	Bienestar_21	Condiciones_22	Control_23
E30	2	3	3	5	5	3	5	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	1	3	3	5	4	3	3	4	2	5	4	4	3	5	4
E31	2	3	3	5	5	5	5	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	1	3	3	3	5	4	3	3	4	2	5	4	4	5	4
E32	2	3	3	5	5	3	5	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	1	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4
E33	2	3	3	5	5	3	5	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4
E34	2	3	3	5	5	3	5	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	1	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4
E35	2	3	3	5	5	3	5	3	4	4	1	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	1	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4
E36	2	3	3	5	5	3	5	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	1	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4
E37	2	3	3	5	5	3	5	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	1	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4
E38	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E39	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E40	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E41	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E42	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E43	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4
E44	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4
E45	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
E46	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
E47	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
E48	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
E49	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
E50	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
E51	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
E52	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
E53	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5
E54	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5
E55	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5
E56	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5
E57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5
E58	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	2	5	4	5	5	3	5	2	5	4	5	3	3	3	5
E59	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	2	5	4	5	5	3	3	2	5	4	5	3	3	3	5

Nº	Salario emocional														Calidad de vida laboral																												
	Ambiente_1	Ambiente_2	Ambiente_3	Ambiente_4	Ambiente_5	Desarrollo_6	Desarrollo_7	Desarrollo_8	Desarrollo_9	Desarrollo_10	Desarrollo_11	Flexibilidad_12	Flexibilidad_13	Flexibilidad_14	Flexibilidad_15	Flexibilidad_16	Flexibilidad_17	Satisfaccion_1	Control_2	Satisfaccion_3	Bienestar_4	Equilibrio_5	Equilibrio_6	Estres_7	Satisfaccion_8	Bienestar_9	Bienestar_10	Satisfaccion_11	Control_12	Condiciones_13	Equilibrio_14	Bienestar_15	Condiciones_16	Bienestar_17	Satisfaccion_18	Estres_19	Satisfaccion_20	Bienestar_21	Condiciones_22	Control_23			
E60	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	3	2	5	4	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	3	3	3	5
E61	3	4	3	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	2	4	3	2	3		
E62	5	4	4	4	3	2	3	4	5	5	2	3	5	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	1	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3		
E63	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4		
E64	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	
E65	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	2	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3			
E66	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	
E67	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5		
E68	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	5	3	4	3	1	3	2	3	3	2	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	
E69	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	4	4	3	1	3	2	3	3	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	
E70	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	4	5	5	5	5	5	2	2	3	3	1	4	2	3	4	3	5	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	
E71	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
E72	5	2	3	3	2	5	4	4	5	3	4	3	2	4	5	5	2	4	3	3	4	3	5	4	5	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3
E73	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	2	5	3	1	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	2
E74	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	2	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	2	
E75	5	2	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
E76	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
E77	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	2	4	5	3	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	3	
E78	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
E79	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	5	5	4	4	2	4	3	2	5	4	3	4	2	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4
E80	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	2	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	
E81	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	2	3	2	5	3	4	4	3	2	4	2	1	3	3	4	4	4	3	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
E82	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	2	2	4	3	2	2	3	4	5	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	5	4	3	4	3	4	3	3	
E83	4	4	3	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	2	4	3	1	4	5	4	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	
E84	4	4	3	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	2	4	3	1	4	5	4	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	
E85	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	4	4	3	2	5	2	1	4	3	2	3	2	3	1	4	4	3	3	4	3	4	2	4	
E86	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	4	3	2	5	2	1	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	4		
E87	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
E89	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N°	Salario emocional																	Calidad de vida laboral																																
	Ambiente_1	Ambiente_2	Ambiente_3	Ambiente_4	Ambiente_5	Desarrollo_6	Desarrollo_7	Desarrollo_8	Desarrollo_9	Desarrollo_10	Desarrollo_11	Flexibilidad_12	Flexibilidad_13	Flexibilidad_14	Flexibilidad_15	Flexibilidad_16	Flexibilidad_17	Satisfaccion_1	Control_2	Satisfaccion_3	Bienestar_4	Equilibrio_5	Equilibrio_6	Estres_7	Satisfaccion_8	Bienestar_9	Bienestar_10	Satisfaccion_11	Control_12	Condiciones_13	Equilibrio_14	Bienestar_15	Condiciones_16	Bienestar_17	Satisfaccion_18	Estres_19	Satisfaccion_20	Bienestar_21	Condiciones_22	Control_23										
E90	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
E91	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
E92	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4					
E93	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	3	1	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4				
E94	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	2	2	2	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5					
E95	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	2	3	3	4	4	5	5	5	3	2	4	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
E96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
E97	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	2	2	4	3	2	2	3	4	5	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3				
E98	3	4	2	3	3	2	5	2	4	3	2	3	2	1	1	2	2	5	5	5	3	4	2	5	2	3	4	4	3	4	1	3	1	4	4	5	2	4	2	4	2	5	5	5	5					
E99	2	4	2	4	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	1	1	5	4	2	4	3	2	5	2	2	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2				
E100	3	3	2	5	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	5	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	4	5	2	4	5	2	4	3	4	4	4	4				
E101	2	3	1	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	4	2	3	4	2	1	4	1	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	2	2	3	4	2	3	4				
E102	2	4	3	5	3	1	4	1	4	2	1	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	1	5	4	5	4	2	5	4	2	4	3	5	4	5	2	2	3	5	4	3	5	5	5	5				
E103	2	4	1	4	3	1	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	4	4	4	3	3	1	5	3	3	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4				
E104	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	4	2	1	2	3	2	4	3	1	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3				
E105	2	3	3	5	4	1	3	3	2	2	3	2	1	4	3	2	1	3	3	4	5	5	3	4	2	1	5	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4			
E106	4	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	3	4	5	3	2	2	3	1	5	3	4	4	3	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4				
E107	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	3	4	3	2	1	1	5	4	5	5	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
E108	2	4	2	4	3	1	4	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	4	4	3	4	3	1	5	3	3	4	4	4	3	1	3	1	4	4	5	1	3	3	5	1	3	3	5	5	5				
E109	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E110	4	4	3	4	3	1	2	3	1	3	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
E111	4	3	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
E112	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4			
E113	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	2	5	5	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	1	4	3	1	4	3	1			
E114	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3			
E115	3	4	4	4	4	2	4	3	3	2	1	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
E116	1	3	1	4	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	5	1	4	4	2	2	3	1	4	2	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E117	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E118	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	
E119	1	4	3	5	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	5	3	5	3	3	3	3	1	3	5	1	4	5	1	1	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1

N°	Salario emocional																	Calidad de vida laboral																									
	Ambiente_1	Ambiente_2	Ambiente_3	Ambiente_4	Ambiente_5	Desarrollo_6	Desarrollo_7	Desarrollo_8	Desarrollo_9	Desarrollo_10	Desarrollo_11	Flexibilidad_12	Flexibilidad_13	Flexibilidad_14	Flexibilidad_15	Flexibilidad_16	Flexibilidad_17	Satisfaccion_1	Control_2	Satisfaccion_3	Bienestar_4	Equilibrio_5	Equilibrio_6	Estres_7	Satisfaccion_8	Bienestar_9	Bienestar_10	Satisfaccion_11	Control_12	Condiciones_13	Equilibrio_14	Bienestar_15	Condiciones_16	Bienestar_17	Satisfaccion_18	Estres_19	Satisfaccion_20	Bienestar_21	Condiciones_22	Control_23			
E120	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
E121	3	2	1	4	3	1	2	1	3	3	3	5	5	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	4	2	3	4	1	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	
E122	5	4	4	5	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E123	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	
E124	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	2	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	1			
E125	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3		
E126	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	5	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3			
E127	5	4	3	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	2	3	1	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3		
E128	3	5	5	5	4	4	2	4	2	3	1	3	3	3	4	2	4	5	3	5	4	5	4	2	2	1	5	3	3	3	4	5	5	4	5	2	4	5	3	3			
E129	5	4	5	5	5	1	5	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	2	3	5	4	5		
E130	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	5	3	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4		
E131	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3		
E132	5	3	5	5	2	2	3	3	3	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	
E133	2	4	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	4	3	2	2	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3		
E134	2	5	4	4	5	1	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	3	5	3	4	4	3	4	3	2	3	5	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
E135	4	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3		
E136	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4			
E137	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	1	4	1	5	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	
E138	3	4	3	5	5	3	3	3	3	2	2	3	5	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3		
E139	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	1	3	5	2	1	1	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	5	2	2	4	3	4		
E140	4	5	3	5	4	3	4	3	2	3	3	2	1	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4		
E141	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	
E142	4	5	3	5	5	1	2	3	1	1	3	1	3	1	5	1	3	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
E143	5	5	4	5	4	2	2	1	3	4	3	1	2	5	5	4	4	5	4	5	4	2	2	3	3	2	5	3	4	1	4	3	3	4	5	2	1	4	1	3	4		

Anexo 4. Consentimiento informado

Título del Estudio: El salario emocional y su relación con la calidad de vida de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa, 2025.

Investigadoras: Aragón Zegarra, Yudith Miladi y Guerrero Ayquipa, Karla María

Invitación a Participar

Usted está siendo invitado(a) a participar voluntariamente en este estudio que tiene como finalidad analizar la relación entre el salario emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores del Policlínico Metropolitano ESSALUD - Arequipa. Su participación es muy valiosa para comprender cómo los factores no monetarios dentro del trabajo influyen en el bienestar personal y laboral.

Procedimiento

Se le solicitará responder un cuestionario que tiene una duración aproximada de 10 a 15 minutos. No se requiere proporcionar nombres u otro dato que permita identificarlo(a) de manera directa.

Riesgos y Beneficios

Riesgos: La participación no implica riesgos físicos. Podría generar una ligera incomodidad emocional al reflexionar sobre sus experiencias laborales, pero esta situación es mínima.

Beneficios: Aunque no recibirá una compensación económica, sus respuestas contribuirán al desarrollo de estrategias que pueden mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores dentro de la institución.

Confidencialidad

Toda la información obtenida será tratada de manera estrictamente confidencial y anónima. Los datos serán utilizados únicamente con fines académicos y se presentarán en forma global y estadística, sin revelar identidades individuales.

Voluntariedad

Su participación es completamente voluntaria. Usted tiene derecho a no participar o retirarse en cualquier momento, sin penalización ni repercusión alguna en su situación laboral.

Declaración de Consentimiento

He leído y comprendido la información presentada en este documento. Se me ha explicado el propósito del estudio, mis derechos como participante, y las condiciones de confidencialidad.

Declaro participar de manera libre y voluntaria.

Nombre del participante: _____

Cargo/Área: _____

Firma: _____ Fecha: ____ / ____ / 2025

.....
Firma de la Investigadora Responsable:

Aragón Zegarra, Yudith Miladi

.....
Firma de la Investigadora Responsable:

Guerrero Ayquipa, Karla María

