

**La Satisfacción Laboral en el Contexto de la  
Economía Popular y Solidaria: Un Estudio de Caso**

**Job Satisfaction in the Context of the Popular  
and Solidarity Economy: A Case Study**

**José David Hidalgo-Granja<sup>1</sup>**  
Universidad Internacional SEK - Ecuador  
jose.hidalgo@uisek.edu.ec

**Viviana Elizabeth Cajas-Cajas<sup>2</sup>**  
Universidad Internacional SEK - Ecuador  
viviana.cajasc@uisek.edu.ec

**Silvia Alexandra Noroña-Gallo<sup>3</sup>**  
Universidad Internacional SEK - Ecuador  
silvia.norona@uisek.edu.ec

**Jenny Alexandra Carrión-Cruz<sup>4</sup>**  
Universidad Internacional SEK - Ecuador  
jennyalexa2020@gmail.com

**[doi.org/10.33386/593dp.2024.6-1.2978](https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6-1.2978)**

V9-N6-1 (dic) 2024, pp 151-162 | Recibido: 06 de diciembre del 2024 - Aceptado: 24 de diciembre del 2024 (2 ronda rev.)  
Edición Especial

1 Magister en Gestión del Talento Humano, Docente auxiliar y Coordinador del Business & Digital School de la Universidad Internacional Sek. ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9417-7044>

2 Docente Tiempo Completo y Coordinadora de Carreras de Ingeniería, Universidad Internacional SEK, Facultad Uisek Business & Digital School, Doctora en Ciencias Informáticas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7688-6966>

3 Docente Tiempo Completo UISEK Business & Digital School, Coordinadora Centro de Emprendimiento e Innovación UISEK. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-8404-5596>

4 Maestría en Administración de Empresas en UISEK.

### Cómo citar este artículo en norma APA:

Hidalgo-Granja, J., Cajas-Cajas, V., Noroña-Gallo, S., & Carrión-Cruz, J., (2024). La Satisfacción Laboral en el Contexto de la Economía Popular y Solidaria: Un Estudio de Caso. 593 Digital Publisher CEIT, 9(6-1), 151-162, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6-1.2978>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal identificar el nivel de percepción sobre los factores que inciden en el salario emocional y la satisfacción laboral, utilizando un método de medición previamente validado. Se llevó a cabo un estudio descriptivo en el que se aplicaron dos encuestas: la primera, sobre Salario Emocional, fue diseñada a partir de estudios previos y abarca cinco factores; la segunda, sobre Satisfacción General, fue tomada de un estudio avalado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, y consta de tres factores. Los resultados de ambas encuestas fueron analizados considerando factores como género, ubicación en la estructura organizacional y antigüedad en la institución. En general, se evidenció una respuesta altamente positiva de los participantes respecto al factor Ambiente Laboral. Se concluye que los colaboradores, independientemente de su tiempo en la organización, se sienten reconocidos en ciertas áreas y valoran especialmente un buen ambiente laboral como determinante para su desempeño. Finalmente, se sugiere realizar un análisis más detallado sobre la percepción del personal femenino en ambas encuestas, con el fin de implementar medidas preventivas basadas en los hallazgos.

**Palabras claves:** economía social, balance, capacitación, reconocimiento, salario emocional

## ABSTRACT

This research aimed to identify the level of perception regarding the factors that influence emotional salary and job satisfaction, using a previously validated measurement method. A descriptive study was conducted in which two surveys were applied: the first, on Emotional Salary, was designed based on previous studies and includes five factors; the second, on General Satisfaction, was taken from a study endorsed by the Ministry of Labor and Social Affairs of Spain and consists of three factors. The results of both surveys were analyzed considering variables such as gender, position within the organizational structure, and tenure in the institution. Overall, a highly positive response was observed from participants regarding the Work Environment factor. It was concluded that employees, regardless of their tenure in the organization, feel recognized in certain areas and consider a good work environment as essential for their performance. Finally, it is recommended to conduct a more detailed analysis of the perception of female staff in both surveys to implement preventive measures based on the findings.

**Keywords:** social economy, balance, training, recognition, emotional salary

## Introducción

Luis María Huete en el libro de Servicios & Beneficios (Huete & Pérez, 2003) plantea uno de los primeros conceptos del salario emocional, la fidelización de clientes y empleados o colaboradores, donde se sugiere un modelo de gestión de negocios para establecer vínculos emocionales con ellos, priorizando los elementos alineados a la generación de rentabilidad y sobre todo al crecimiento de la empresa basados en la satisfacción del trabajador condicionada por la creación de valor emocional que la empresa forja para ellos. Siendo así la definición sería: “La capacidad de conseguir que las personas se sientan bien pagadas por su esfuerzo, con algo más que dinero” (p.156).

En este mismo contexto entonces, el salario emocional (Salcedo, 2021) es una compensación no económica que complementa al salario monetario, donde se prioriza la necesidad de los colaboradores de poder hacer frente a las exigencias de la empresa. Algunas variables (Rubio, S., Aranda et al., 2020) que se pueden considerar para ello son: la flexibilidad en el horario de trabajo, el tiempo para capacitarse, el teletrabajo, compartir y disfrutar de espacios para pasar tiempo de calidad con la familia, entre otras que van surgiendo acorde con la evolución de la sociedad.

Implementar estrategias de salario emocional, como programas de capacitación en liderazgo transformacional y transaccional, puede mejorar la efectividad de los empleados en el sector bancario. Estas capacitaciones deben abordar temas como inteligencia emocional, capacidad de generar confianza, gestión del estrés, aprendizaje de los errores, visión a largo plazo y manejo del cambio. Según Hurtado y Taquez (2019), el salario emocional es una herramienta estratégica para las organizaciones, ya que contribuye con la estabilidad integral del colaborador e impacta directamente su calidad de vida.

Incluir el concepto de salario emocional entonces es trascendental para todos los sectores productivos (Gallo et al., 2024), sin embargo,

en este trabajo se hará énfasis en la Economía Popular y Solidaria (EPS) porque refuerza su misión de priorizar el bienestar humano y el Sumak Kawsay (Moran Molina & Burgo Bencomo, 2024) o buen vivir, sistema económico que se fundamenta en principios de solidaridad, cooperación y reciprocidad, buscando priorizar el bienestar humano y el buen vivir, conocido como Sumak Kawsay.

Así mismo, los factores que influyen en la implementación de los principios de la EPS (Reinoso Jaramillo, 2020) dentro de las organizaciones están los factores externos, que se identifican con el entorno político, económico y social; y los factores internos como la cultura organizacional, la autogestión, la confianza y la comunicación efectiva, que fortalecen la participación democrática y la solidaridad. La capacitación y el liderazgo dentro de las organizaciones también juegan un rol crucial en la implementación efectiva de estos principios. Esto justifica la estrecha relación con el salario emocional, ya que este fomenta un enfoque que incluye elementos como el reconocimiento, desarrollo profesional y personal, equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, ambiente laboral, sentido de pertenencia y reconocimiento de logros, los cuales potencian el compromiso de los trabajadores y fortalecen el tejido social dentro de las asociaciones y entidades.

Por lo tanto, debido a su importancia, la Constitución de 2008 consolidó la EPS (Mendoza, 2020) como parte integral del sistema económico nacional, situándose al mismo nivel que los sectores público, privado y mixto, lo que resalta su importancia para promover un desarrollo más equitativo y sostenible. La promulgación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) en 2011 (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Del Sistema Financiero, 2011) desarrolló las bases legales para el funcionamiento de este sector. Según esta normativa, la EPS incluye organizaciones cooperativistas, asociativas y comunitarias, las cuales operan bajo principios de autogestión, solidaridad y responsabilidad social (LOEPS, 2011). La ley también creó un

marco institucional compuesto por entidades como el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), encargadas de regular y fomentar el sector, garantizando su alineación con los objetivos del Sumak Kawsay.

Por otra parte, la EPS no solo impacta en términos económicos (Sánchez et al., 2022), sino que también fomenta la cohesión social y fortalece el tejido comunitario mediante principios de solidaridad y cooperación. Las organizaciones EPS actúan como catalizadores en zonas rurales al ofrecer líneas de crédito y oportunidades de emprendimiento, generando ingresos y mejorando las condiciones de vida. Este modelo también ha sido respaldado por estrategias gubernamentales que priorizan la inclusión financiera y el acceso a mercados a través de iniciativas como el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” (Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida, 2017). Esto refuerza la importancia de la EPS como un eje central en la lucha contra la pobreza y la desigualdad en Ecuador.

**Método**

Este estudio se caracteriza por ser de tipo descriptivo el cual permitirá analizar el nivel de salario emocional y satisfacción laboral que existe en una organización de la economía social y solidaria. Se tomó como población a 356 personas que la conforman, aplicando la encuesta a 93 personas, siendo una muestra representativa.

El proceso de validación del instrumento se llevó a cabo mediante entrevistas con el responsable de recursos humanos de la cooperativa, quien evaluó la pertinencia y claridad de las preguntas en relación con las dinámicas laborales específicas de la organización. Este enfoque permitió identificar elementos relevantes que garantizan que el instrumento refleje adecuadamente las condiciones del mercado local.

Para la elaboración del instrumento, con respecto al salario emocional se analizaron varios métodos siguiendo el que fue planteado por (Hidalgo Granja, 2022) que se describe a continuación:

De la encuesta realizada por (Arce Cuero & Benavides Lopez, 2020) se rescatan varios aspectos ya que al tratarse de un tema similar al del presente trabajo.

El trabajo de (Villasana Arreguín & Sánchez Macías, 2022) contiene ciertos factores acerca del “Balance Vida-Trabajo” ya que se considera que es uno de los más importantes factores dentro de este contexto

Adicionalmente, se consideró la encuesta realizada por (Quintero Arango et al., 2021).

La Tabla 1 muestra que el instrumento tendría la siguiente estructura basada en los estudios anteriores:

**Tabla 1**  
*Análisis de Factores de Salario Emocional*  
*(Hidalgo Granja, 2022)*

Factores	Método I	Método II	Método III
Desarrollo y capacitación	X		X
Balance Vida-trabajo	X	X	X
Beneficios sociales-salud			X
Ambiente laboral	X	X	X
Reconocimiento	X		X

Con respecto al factor de desarrollo y capacitación (Bustamante et al., 2022) se encuentra conformado por el desarrollo y la organización. El Balance vida-trabajo por su parte, es uno de los aspectos que va evolucionando a lo largo del tiempo acorde con cambios sociales, demográficos, económicos han permitido crear nuevas formas laborales y nuevos retos para los colaboradores y empleadores. Se observa que, si bien este fenómeno podría solucionarse en el ámbito personal, también interviene en las organizaciones en el aspecto de productividad, competitividad y compromiso que tienen los colaboradores con la organización, lo que impacta significativamente en el **ámbito social y económico de las poblaciones.**

De acuerdo con lo que establece (Pesantez, Z., López & Paz, 2021) “En relación con las actitudes hacia la gestión de la interfaz carrera - familia, en línea con la investigación de (Tayong, 2019), los jóvenes atribuyen importancia al desarrollo de una carrera, pero también a la vida personal”

Para los empleados (Saldívar & Moctezuma, 2020), las principales razones de permanencia y de abandono dentro de la organización, se distinguen los aspectos humanitarios ya que los empleados cada vez valoran más la autonomía, la flexibilidad laboral, el home office u otros programas de apoyo que puedan conciliar la vida personal con la laboral.

En las organizaciones, la rentabilidad se encuentra relacionadas directamente con los beneficios e incentivos que estas ofrecen a sus colaboradores (Deliacir Cuzquen Yocya et al., n.d.), por consiguiente, estos beneficios inciden positivamente en los colaboradores en tanto que estos actúan como motivadores tanto en la satisfacción laboral como en el desempeño de los empleados, y a su vez, están relacionados con la productividad de la organización y la obtención de sus objetivos (Suárez Suaza & Polanco Aya, 2023).

Los beneficios sociales más comunes (Borguez, 2023) con los que cuenta una organización son los seguros de vida y, contra accidentes, así como, prestaciones especiales para los periodos de vacaciones.

El ambiente laboral (Montenegro Chávez, 2024) consiste en un conjunto de atributos que definen a una empresa y estos a su vez la distinguen de otras; estos atributos que posee el ambiente laboral inciden en la conducta y la interacción con sus miembros y con su ambiente.

En estos tiempos los aspectos principales que se deben cuidar en función al ambiente laboral (Espinoza Quiroz, 2023) son el apoyo de la empresa a sus empleados, las estrategias a seguir, y el involucramiento que será un punto

de vista a considerar; Un buen ambiente laboral se establece donde hay confianza en el personal y un excelente trato por parte de los jefes a sus colaboradores, que lo que permite esto es mejorar el clima organizacional y sobre todo la rentabilidad.

El reconocimiento (Polindara Rosero, 2020)(Polindara Rosero, 2020), en la parte laboral, se entiende como el conjunto de tácticas empleadas por las empresas para recompensar a sus empleados, con el objetivo de fomentar las conductas positivas que estén en sintonía con la dirección estratégica de la organización.

Para (Álava et al., 2023) el reconocer y valorar a los empleados no necesariamente debe ser mediante una bonificación o aumento en su salario, sino también es hacerle ver que su trabajo es importante y muy esencial para el logro de los objetivos, por consiguiente, sentirán que su trabajo tiene un impacto positivo dentro de la organización.

El reconocimiento al trabajador por su desempeño (Vásquez Gastelumendi, D. V., Ríos Campos, C. A., Santamaría Baldera, N., Gutiérrez Valverde, K. S., Camacho Delgado & Aguirre Zaquinaula, I. R., & Estela Urbina, 2019) debe formar parte del ambiente de trabajo, con condiciones favorables que, además, reconozcan la participación del trabajador como una necesidad humana.

Con los métodos vistos anteriormente se elaboran las preguntas por factor que está descrito en los resultados.

En la encuesta de Salario Emocional se aplicaron 5 factores y cada uno tiene un promedio de 6 preguntas, evaluadas mediante una escala de Likert de 1 a 5, donde, 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. Para la encuesta de Satisfacción Laboral adicionalmente, se tomó en cuenta el estudio aprobado por el Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España.

El instrumento se lo dividió en 3 factores donde cada uno consta de 15 preguntas y su medición fue mediante una escala de Likert de 1 a 7 donde 1 es Muy insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Moderadamente Insatisfecho, 4 Ni satisfecho ni insatisfecho, 5 Moderadamente satisfecho, 6 Satisfecho y 7 Muy Satisfecho.

En consecuencia, se llevaron a cabo las dos encuestas. Estas se transcribieron a un formulario de Google Forms, que luego se compartió y distribuyó con el personal a través de un enlace.

Los resultados se recopilaron tras un período de dos semanas desde su envío. De manera similar, como parte del proceso (Hidalgo Granja, 2022) para garantizar la calidad de los datos en el estudio, se calculó el alfa de Cronbach con el fin de verificar la fiabilidad de los instrumentos utilizados.

Según Mendoza (2018), el Alfa de Cronbach es una medida que evalúa la consistencia interna de los elementos que componen una escala. Un valor alto de esta medida sugiere que la escala es homogénea, es decir, que los ítems están alineados en la misma dirección. El alfa de Cronbach se aplicó a los resultados de ambas encuestas, y los resultados obtenidos indican que son confiables, ver Figura 1 y 2.

**Figura 1**  
*Análisis Alfa de Cronbach Instrumento Salario Emocional (Hidalgo Granja, 2022)*

Reliability analysis									
Call: alpha (x = alpha)									
raw_alpha	std.alpha	G6(sm)	average_r	S/N	ase	mean	sd	median_r	
0.95	0.95	0.96	0.35	18	0.0066	3.8	0.69	0.38	
95% confidence boundaries									
	lower	alpha	upper						
feldt	0.93	0.95	0.96						
Dubachek	0.93	0.95	0.96						

**Figura 2**  
*Análisis Alfa de Cronbach Instrumento Satisfacción Laboral (Hidalgo Granja, 2022)*

Reliability analysis									
Call: alpha (x = alpha)									
raw_alpha	std.alpha	G6(sm)	average_r	S/N	ase	mean	sd	median_r	
0.95	0.95	0.96	0.56	19	0.0062	5.3	1.1	0.56	
95% confidence boundaries									
	lower	alpha	upper						
feldt	0.94	0.95	0.96						
Dubachek	0.94	0.95	0.96						

**Raw\_alpha:** Coeficiente Alfa calculado con las puntuaciones observadas. Según Mendoza (2018), este es el valor más utilizado para evaluar la confiabilidad de una escala y es el que generalmente se reporta en publicaciones y documentos técnicos. El valor del Alfa varía entre 0 y 1, siendo valores cercanos a 1 indicativos de una mayor consistencia interna. Por convención y para facilitar su interpretación, se considera que un valor de Alfa igual o superior a 0.7 es aceptable, superior a 0.8 es bueno, y mayor a 0.9 es excelente. En cambio, valores por debajo de 0.5 y cercanos a 0 sugieren que la escala tiene baja confiabilidad. En las tablas previamente mencionadas, se obtuvo un valor de 0.95, lo cual es un excelente indicio de la fiabilidad de ambos instrumentos.

**Resultados**

Una vez aplicadas las encuestas se obtienen los siguientes resultados demográficos: de las 93 encuestas se puede observar en la Tabla 2 que el 53,8% corresponde al rango de 30 a 39 años y el 2,1% de 50 a 60 años. Además, se evidencia que la mayoría de los colaboradores se autoidentifican como mestizos con un 94,6%. El 53,85 corresponde a sexo femenino y el 46,2% al masculino.

**Tabla 2**  
*Edad*

Edad	Cantidad
Meno de 30 años	24,7%
De 30 a 39 años	53,8%
De 40 a 49 años	19,4%
De 50 a 60 años	2,1%

Por otro lado, se puede evidenciar que el 91,4% de colaboradores que participaron

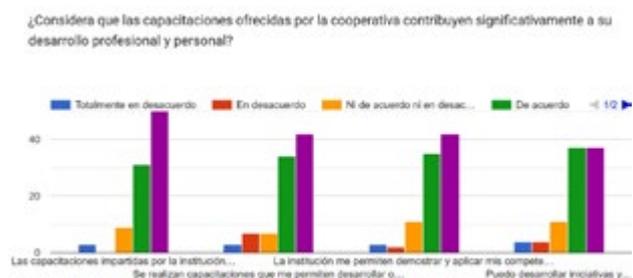
en la encuesta se encuentran en nivel de gestión, mientras que la minoría lógicamente se encuentran en nivel de directivos o mandos medios. También el 79,6% tiene título de tercer nivel mientras que el 10,8% cuarto nivel.

De la misma manera, el 80,6% trabaja en el área de negocios de créditos y cobranza, se evidencia que las personas que participaron tienen los siguientes cargos:

- Administrador de Cartera
- Analista de talento humano
- Asesor de crédito
- Asesor Móvil
- Asesor de servicios financieros
- Cajero
- Jefe de Agencia
- Jefe de Talento Humano
- Oficial de negocios
- Oficial de Recuperación
- Oficial de crédito
- Recibidor/pagador

Los resultados específicos de las dimensiones se muestran en las siguientes Figuras:

**Figura 3**  
*Capacitaciones*



En la Figura 3 se muestran los resultados con respecto a las dimensiones correspondientes al tema de capacitación orientado al desarrollo profesional y personal:

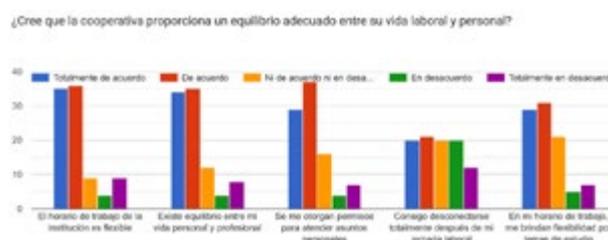
Las capacitaciones impartidas por la institución me ayudan a mejorar en mi trabajo

Se realizan capacitaciones que me permiten desarrollar o mejorar mis competencias, habilidades y/o conocimientos

La institución me permite demostrar y aplicar mis competencias, habilidades y/o conocimientos profesionales

Puedo desarrollar iniciativas y proponer nuevos retos profesionales a la institución

**Figura 4**  
*Balance de Vida*



En la Figura 4 se muestran los resultados correspondientes a las dimensiones del Balance de vida-trabajo:

El horario de trabajo de la institución es flexible

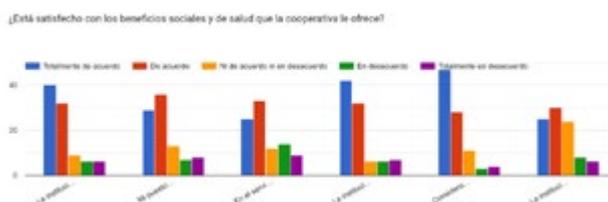
Existe equilibrio entre mi vida personal y profesional

Se me otorgan permisos para atender asuntos personales

Consigo desconectarme totalmente después de mi jornada laboral

En mi horario de trabajo, me brindan flexibilidad por temas de estudio

**Figura 5**  
*Beneficios sociales y de salud*



En la Figura 5 se muestran los resultados correspondientes a las dimensiones de beneficios sociales y de salud:

La institución me ofrece estabilidad laboral

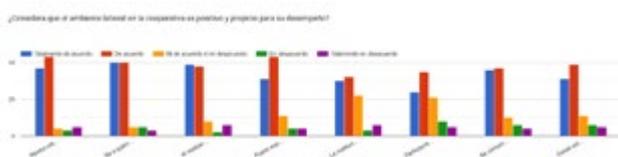
Mi puesto de trabajo considera aspectos ergonómicos para mi salud y bienestar

En el servicio de alimentación, tengo opciones que ayuden al cuidado de mi salud

La institución pone a mi disposición seguro médico

Considero/a importante las becas de estudio y otros beneficios que ofrece la institución a mí y mi familia

**Figura 6**  
*Ambiente laboral*



En la Figura 6 se muestran los resultados correspondientes a las dimensiones de ambiente laboral:

Recibo claramente las instrucciones necesarias para el desarrollo de mis actividades

Se a quién debo acudir cuando tengo un problema relacionado con mi trabajo

Al realizar mi trabajo, tengo autonomía y control sobre las actividades y procesos

Puedo expresar mi punto de vista con libertad ante mis colaboradores y supervisores

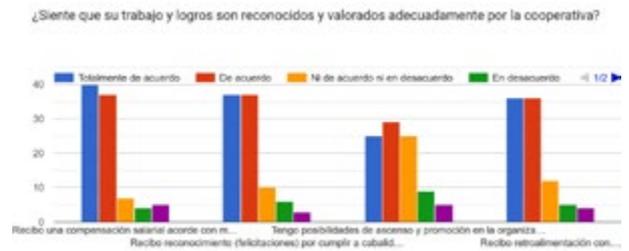
La institución se preocupa por lo me pasa

Participo/a en el proceso de toma de decisiones

Se comunica de forma clara y oportuna aspectos importantes

Existe colaboración entre las diferentes áreas o departamentos

**Figura 7**  
*Reconocimiento*



En la Figura 7 se muestran los resultados correspondientes a las dimensiones de reconocimiento:

Recibo una compensación salarial acorde con mi formación, experiencia y responsabilidades asignadas

Recibo reconocimiento (felicitaciones) por cumplir a cabalidad las tareas asignadas

Tengo posibilidades de ascenso y promoción en la organización

Recibo retroalimentación constructiva que me permite mejorar

**Conclusiones**

Desarrollo y capacitación: se percibe una valoración positiva general hacia los programas de formación ofrecidos por la cooperativa, con un alto porcentaje de colaboradores que indican estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que estas iniciativas contribuyen significativamente a su desarrollo profesional y personal. En especial el aspecto las capacitaciones impartidas por la institución me ayudan a mejorar en mi trabajo obtuvo un 53,76% de respuestas totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 11,83% de los colaboradores se posicionó en un punto neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Balance Vida-Trabajo: la mayoría de los colaboradores considera que la cooperativa ofrece un equilibrio adecuado entre su vida

laboral y personal, destacando valoraciones altas en indicadores como horario de trabajo de la institución es flexible (38,71% de acuerdo y 37,63% totalmente de acuerdo) y se me otorgan permisos para atender asuntos personales (39,78% de acuerdo y 31,18% totalmente de acuerdo). Sin embargo, se evidencian desafíos en dimensiones como la desconexión total después de la jornada laboral, donde un 21,51% expresó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Asimismo, el porcentaje de colaboradores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo alcanza valores significativos en varios aspectos, lo que indica una percepción ambivalente sobre la efectividad de las políticas de equilibrio de vida-trabajo.

**Beneficios sociales-salud:** en esta categoría se refleja una percepción mayormente positiva respecto a los beneficios ofrecidos por la cooperativa, especialmente en áreas como la disponibilidad de seguro médico, donde un 45,16% de los colaboradores manifestó estar totalmente de acuerdo. Asimismo, el 50,54% valoró positivamente las becas de estudio y otros beneficios familiares, lo que resalta el impacto de estas iniciativas en la percepción de satisfacción. Se identifican áreas de mejora en aspectos como las opciones de bienestar y salud mental, donde un 25,81% de los encuestados indicó una postura neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo, y en los servicios de alimentación saludable, que obtuvo una valoración de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo por parte del 24,73% de los participantes, es necesario fortalecer programas específicos que aborden estas necesidades.

**Ambiente Laboral:** se evidencia aspectos positivos en la percepción de los colaboradores, en dimensiones como la claridad de las instrucciones necesarias para el desarrollo de las actividades (46,74% de acuerdo y 40,22% totalmente de acuerdo) y el conocimiento sobre a quién acudir en caso de problemas laborales (43,01% de acuerdo y 43,01% totalmente de acuerdo). Algunos aspectos de mejora, la participación en la toma de decisiones obtuvo un 22,58% en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, no todos los colaboradores se sienten incluidos en los procesos de decisión estratégica.

Asimismo, la percepción sobre si la institución se preocupa por los problemas personales de los colaboradores tuvo una respuesta neutral significativa 23,66%.

**Categoría Reconocimiento:** reflejan una percepción positiva el reconocimiento por el cumplimiento de tareas y la compensación salarial acorde a las responsabilidades, ambos con un 39,78% de respuestas de acuerdo y un 39,78 % y 43,01% de totalmente de acuerdo, respectivamente. Otras dimensiones como las posibilidades de ascenso y promoción presentan desafíos un 26,88% de los colaboradores respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a esta dimensión, lo que sugiere ambigüedad con las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización. Asimismo, la retroalimentación constructiva, aunque bien valorada en general, todavía cuenta con un 12,90% de respuestas neutrales.

## Discusión

Los resultados obtenidos coinciden con estudios previos que destacan la relevancia del ambiente laboral como un determinante clave en la satisfacción laboral y la productividad (Hidalgo Granja, 2022) (Lara, M. E. M., & Salguero, 2019). La percepción del ambiente laboral muestra la importancia que las organizaciones, especialmente en el contexto de la Economía Popular y Solidaria (EPS), prioricen estas estrategias para generar climas laborales favorables y oportunos. Los resultados de esta investigación reflejan cómo los elementos del salario emocional (Saldívar & Moctezuma, 2020) y la satisfacción laboral se alinean con los principios fundamentales de la Economía Popular y Solidaria (EPS), como la solidaridad, la cooperación y el buen vivir (Sumak Kawsay)

El análisis también respalda la importancia del equilibrio vida-trabajo y el reconocimiento, alineándose con investigaciones (Saldívar & Moctezuma, 2020) que sugieren que estos factores son esenciales para retener y motivar al personal, ya que en la actualidad no solo alcanza con contratar al personal con excelente remuneración, sino que el salario emocional es

el encargado de retener a ese excelente personal dentro de la organización.

Del mismo modo, destaca la necesidad de ir más allá de identificar si los factores organizacionales impactan la productividad y satisfacción. La prioridad radica en diseñar estrategias sólidas que fomenten el bienestar emocional, el equilibrio vida-trabajo y las oportunidades de crecimiento. Autores como Greenhaus y Powell (2006) enfatizan la importancia de políticas inclusivas que promuevan estos objetivos, mientras que Eagly y Carli (2007) señalan las barreras específicas que enfrentan las mujeres en su desarrollo profesional.

Por lo tanto, los resultados de las encuestas muestran áreas críticas como la desconexión total después de la jornada laboral, donde un 21.51% de los colaboradores expresaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Esta falta de equilibrio entre la vida personal y profesional puede abordarse implementando políticas de desconexión laboral, como limitar la comunicación corporativa fuera del horario laboral o introducir sistemas de horarios flexibles que permitan a los colaboradores gestionar sus responsabilidades de manera autónoma. Además, la cooperativa podría organizar talleres de gestión del estrés y mindfulness, ofreciendo herramientas prácticas para que los empleados manejen mejor las exigencias laborales.

Se evidencia también, la percepción de los colaboradores respecto a su participación en los procesos de toma de decisiones refleja un desafío, con un 22.58% indicando una posición neutral. Para mejorar esta dimensión, la cooperativa podría establecer comités consultivos donde los colaboradores tengan voz activa en decisiones estratégicas, promoviendo un ambiente de inclusión y colaboración. Asimismo, para fortalecer el sentido de reconocimiento, se pueden implementar programas de retroalimentación regular que incluyan tanto elogios públicos como objetivos de mejora individualizados. participativo y motivador, impactando positivamente tanto en

la satisfacción como en el compromiso de los empleados.

### **Limitaciones del estudio:**

La muestra, aunque representativa, se limita a una sola organización de la EPS, lo que puede restringir la aplicabilidad de los hallazgos a otros contextos.

El instrumento de satisfacción laboral está basado en el de Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España, podría requerir ajustes culturales y contextuales para reflejar mejor las dinámicas locales.

### **Investigaciones futuras :**

Indagar como pueden varias las percepciones en algunos sectores dentro de la EPS, como por ejemplo en áreas rurales y urbanas.

Explorar como el salario emocional puede alinearse para atender a las necesidades principalmente de grupos demográficos diversos, que incluya género, edad y grado de responsabilidad.

### **Referencias bibliográficas**

- Álava, Á. F. B., Holguín, J. K. B., Garcia, G. A. C., & Álava, M. D. C. B. (2023). Clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes en la unidad educativa Dr. Isidro Ayora Cueva. *Dominio de Las Ciencias*, 9(1), 197–226.
- Arce Cuero, A. M., & Benavides Lopez, G. G. (2020). *El salario emocional y su incidencia en el compromiso organizacional del área administrativa de una institución de educación superior*. Espol.
- Borguez, C. (2023). *Administración de recursos humanos*.
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 234–261.

- Deliacir Cuzquen Yocya, S. R., Huamanchumo, E., & M., R. (n.d.). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume-Perú. *Revista San Gregorio*, 1(51), 78–95.
- Espinoza Quiroz, L. Y. (2023). *Propuesta de mejora hacia la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Aromcolor SAS de la ciudad de Guayaquil, año 2022*. Escuela de Posgrado Newman.
- Gallo, S. N., Cajas, V. C., & Oña, R. R., & Cedeño, M. C. (2024). Análisis de oportunidades estratégicas para la innovación y emprendimiento Ecuador un enfoque prospectivo. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 590–608.
- Hidalgo Granja, J. D. (2022). *Medición de salario emocional y satisfacción laboral en el personal de una universidad de Quito*. Universidad Internacional Sek.
- Huete, L. M., & Pérez, A. (2003). *Clienting*. Tibidabo.
- Lara, M. E. M., & Salguero, R. E. R. (2019). Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos. *Revista Mapa*, 3(16).
- Mendoza, C. A. B. (2020). Fundamentos de la Constitución de la República del Ecuador de 2008. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 5(2), 345–359.
- Montenegro Chávez, S. J. (2024). *El clima organizacional y su influencia en la motivación de los colaboradores del Centro de Salud San Andrés de la dirección subregional de salud de Cutervo de la Región Cajamarca, octubre 2023 a setiembre 2024*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Moran Molina, G. G., & Burgo Bencomo, O. B. (2024). Desafíos para la economía popular y solidaria en Ecuador. *Revista Didasc@ Lia: Didáctica y Educación*, 15(3).
- Pesantez, Z., López, K., & Paz, R. (2021). El desarrollo de las competencias generales en jóvenes universitarios para el emprendimiento sustentable. *Conrado*, 17(82), 402–410.
- Polindara Rosero, V. (2020). *Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira–Valle del Cauca*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Quintero Arango, L. F., Betancur Árias, J. D., & Gómez Rojas, R. (2021). *Factores para el diseño de políticas de salario emocional* (F. Editorial (ed.)). Universidad Católica Luis Amigó.
- Reinoso Jaramillo, C. A. (2020). *Factores internos y externos que influyen en la implementación o práctica de principios de la economía popular y solidaria en asociaciones de producción de artesanías elaboradas en paja toquilla, Azuay, 2020*. Universidad de Cuenca.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, (2011).
- Plan Nacional de Desarrollo toda una vida, (2017).
- Rubio, S., Aranda, C., Gonzalez, R., & Gomez, R. (2020). The concept of emotional salary. *Revista Científica Retos de La Ciencia*, 4(8), 15–24.
- Salcedo, B. (2021). *La influencia de la política de compensaciones y beneficios como clave en la captación y fidelización del talento de acuerdo a la diversidad generacional*. 1–86. [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2037\\_SalcedoB.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2037_SalcedoB.pdf)
- 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.
- Sánchez, K. W. G., Jiménez, K. A. S., Salazar, P. A. C., & Maridueña, I. A. M. (2022). Ley de Economía popular y solidaria, ¿un acierto en las finanzas para generar empleo en Ecuador? *RECIAMUC*, 6(1), 246–255.
- Suárez Suaza, A. C., & Polanco Aya, D. C. (2023). *Influencia de los beneficios*

- extralegales en la productividad de los trabajadores.* Universidad EAFIT.
- Tayong, D. M. (2019). THE EFFECTS OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT BREACH ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN AN ORGANISATION: THE CASE OF CamCCUL LtD. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 28(), 88–100.
- Vásquez Gastelumendi, D. V., Ríos Campos, C. A., Santamaría Baldera, N., Gutiérrez Valverde, K. S., Camacho Delgado, F. M., & Aguirre Zaguinola, I. R., & Estela Urbina, R. O. (2019). Estrategias organizacionales para fortalecer el clima laboral en la Escuela Profesional de Tecnología Médica - Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Chiclayo. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 112–136.
- Villasana Arreguín, L. M., & Sánchez Macías, A. (2022). Factores que inciden en la motivación y retención de trabajadores del conocimiento. *Revista San Gregorio*, 1(49), 16–34.
- Hurtado, M., & Taquez, J. (2019). *El salario emocional como estrategia para la retención del talento humano en organizaciones*. Universidad Católica Lumen Gentium. Disponible en: repositorio .unicatolica .edu .co
- Greenhaus, JH , y Powell, GN (2006). Cuando el trabajo y la familia son aliados: una teoría del enriquecimiento entre el trabajo y la familia. *Academy of Management Review* , 31(1), 72-92 . <https://doi.org/10.5465/amr.2006.19379625>
- Eagly, AH, y Carli, LL (2007). *A través del laberinto: la verdad sobre cómo las mujeres se convierten en líderes.* Harvard Business Review Press.