



Escuela de Graduados de UNIBE

Maestría en Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento

**SALARIO EMOCIONAL COMO FACTOR CONDICIONANTE DE LA FELICIDAD
LABORAL EN LA SUCURSAL PRINCIPAL DE UN RESTAURANTE DE COMIDA
RÁPIDA**

**Proyecto final para optar por el título de
Maestría en Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento**

Sustentantes:

Pamela Nicole Gonell Marte	14-0642
Hemidelys Garrido	21-0563

Asesor:

Ivanna Lajara

Santo Domingo, D. N.

Mayo, 2022

**SALARIO EMOCIONAL COMO FACTOR CONDICIONANTE DE LA
FELICIDAD LABORAL EN LA SUCURSAL PRINCIPAL DE UN
RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA**

Introducción	6
1.1 Planteamiento del problema:	6
1.2 Formulación del problema:	7
1.3 Objetivo General	8
1.4 Objetivos Específicos	8
1.5 Justificación	9
1.6 Reseña de la organización	10
1.7 Misión	11
1.8 Visión	11
1.9 Valores	11
2. Marco teórico	11
2.1 Antecedentes	11
2.2 Concepto de felicidad laboral:	12
2.3 Concepto de Salario emocional:	15
3. Diseño metodológico	16
3.1 Diseño de la investigación	16
3.2 Tipo de investigación	16
3.3 Métodos de investigación	17
3.4 Población de estudio	17
3.5 Fuentes y técnicas	18
3.6 Tratamiento de la información	19
4. Presentación de resultados	19
Tabla 1	19
Tabla 2	20
Tabla 3	21
Tabla 4	22
Tabla 5	23

Tabla 6	24
5. Análisis de resultados	25
6. Conclusión	28
7. Discusión	33
8. Bibliografía:	36
Anexos	38

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo investigar sobre la relación del salario emocional como factor condicionante de la felicidad laboral de la sucursal principal de un restaurante de comida rápida. La muestra está representada por 48 colaboradores que pertenecen a la sucursal principal de Krispy Kreme. El salario emocional se define como la compensación no monetaria que las organizaciones brindan a sus colaboradores para estimular y motivar su desempeño.

Esta investigación es tipo cuantitativa, donde los colaboradores fueron encuestado y la recopilación de datos fue a través de una encuesta de felicidad laboral. Habiendo culminado, se puede concluir que el salario emocional es un factor para la felicidad del colaborador en su trabajo. Donde se confirma que, en la última década, el interés de los colaboradores hacia una organización es el bienestar donde la motivación y la calidad de vida es lo ideal para ingresar o permanecer en ella.

Palabras claves: salario emocional, felicidad laboral

1. Introducción

1.1 Planteamiento del problema:

En la actualidad, las organizaciones prestadoras de servicios se mantienen constantemente mejorando el rendimiento de sus empleados, innovando en sus productos y manteniéndose a la vanguardia en las tendencias.

La mayoría de las empresas del sector de restaurantes de comida rápida tienen la problemática de la falta de motivación en sus empleados y no solo por la parte monetaria, sino también por la parte personal como buen ambiente laboral y compañerismo, el desarrollo de sus habilidades, buen horario de trabajo y reconocimiento, esto afecta directamente a la organización, debido a que los clientes mantienen un contacto directo con los empleados, si queremos tener clientes satisfechos debemos velar por la felicidad de nuestros empleados.

Un sujeto insatisfecho no sólo cuesta a la empresa en rendimiento, calidad y cantidad, sino que todo esto se traduce en factores económicos, pues existe mayor posibilidad de que cometa errores, se accidente, o se ausente de su trabajo, siendo la empresa quien deberá pagar el costo de la insatisfacción. (Rocco, 2009)

Investigaciones han demostrado que las personas felices piensan positivamente, recuerdan experiencias agradables, son más creativas, solucionan mejor los problemas, se sienten alegres, sonríen, son optimistas, tranquilas, muestran energía, mayor actividad física, se expresan y comparten, favoreciendo las relaciones interpersonales y el servicio. (Carraco & Sánchez, 2008).

Dutschke, (2013) realizó un estudio en el cual se identificarán los factores que contribuyen a la felicidad de los colaboradores, como resultado se determinó que la remuneración no es el factor más importante para que estos se sientan felices, el resultado arrojó que los más importantes son, reconocimiento, desarrollo profesional y personal y el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo.

Hernández y Serravalle (2014) en su trabajo de investigación final, felicidad en el trabajo, en argentina hicieron un estudio a 50.0000 personas, en el mismo determinaron que el ingreso y el beneficio por el mismo, se ubica en tercer lugar de prioridades laborales, con el 19% de preferencia.

1.2 Formulación del problema:

Los colaboradores hoy día buscan la satisfacción de necesidades no cubiertas por el salario económico. Según el fundador de Emotional Paycheck, Jaime Leal, el pago emocional son todas aquellas prestaciones y elementos no vinculados al salario económico que nos habilitan para realizar nuestro trabajo de manera productiva y con bienestar, en general creo que el salario económico sigue siendo un motivante altamente importante para la atracción de talentos, sin embargo es el salario emocional el que termina por enamorar y retener al talento permitiéndole el tiempo suficiente para adaptarse al entorno y ser productivo.

(Puyal, 2009 citado en Gómez, 2011) Salario: “se denomina salario por que se busca la identificación y la relación con contraprestación y, también, con reciprocidad, equidad y frecuencia. Emocional: “se califica de emocional porque, con independencia del satisfactor

de que se trate como atención a necesidades personales, elementos satisfactorios en el contexto del clima laboral, se busca aportar satisfacción a algunos de los motivos intrínsecos. El salario emocional implica comprender que el trabajador no solo debe ser compensado con dinero, sino con aquello que le produzca, además, satisfacción psicológica, cambiando así las razones para permanecer en el trabajo.

La empresa Krispy Kreme es una franquicia de comida rápida, donde los colaboradores realizan el producto que comercializan y brindan un servicio al cliente. Cabe destacar que existe un alto nivel de rotación y al realizar la entrevista de salida sus respuestas van vinculadas a los elementos del salario emocional. Esto nos hace cuestionar, ¿Existe el salario emocional en la sucursal principal de la empresa Krispy Kreme y la felicidad laboral de sus colaboradores?

1.3 Objetivo General

Investigar sobre la relación del salario emocional como factor condicionante de la felicidad laboral de la sucursal principal de un restaurante de comida rápida.

1.4 Objetivos Específicos

Analizar el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores de la sucursal sobre el salario emocional.

Descubrir cuales factores no económicos son implementados en la sucursal principal de un restaurante de comida rápida.

1.5 Justificación

La eficiencia y eficacia de la sucursal principal de la sucursal principal de la franquicia de comida rápida Krispy Kreme depende de que la misma cuente con empleados satisfechos que experimenten sentimientos positivos, lo que producirá que estos tengan éxito en el desempeño de sus tareas diarias, lograr esto en los empleados será de beneficio para la organización debido a que las acciones de los mismos le afectan directamente, empleados no felices cuestan a la economía de las organizaciones, la razón principal de esto es porque se pierde la productividad(Silverblatt 2010).

Diferentes estudios han determinado que para promover una organización feliz se necesita de factores no monetarios como lo son un ambiente de colaboración, cooperación y responsabilidad, trabajo en equipo, que todos los empleados estén comprometidos con la visión y misión de la organización, todos se interesen en desarrollar actividades para mejorar la calidad de vida, respeto entre todos, buena comunicación interna y que los empleados estén animados a tomar riesgos que puedan generar beneficios a la organización (Baker, Greenberg y Hemingway 2006).

En el sector de restaurantes de comida rápida existe la constante necesidad de atraer y retener a los clientes, para lograr esto es muy importante que los cabezas de las organizaciones presten atención a estos factores no monetarios, como lo es el salario emocional que influyen en la actitud que tiene el empleado respecto a su trabajo, esto debido a que hoy en día no es suficiente la remuneración económica.

La V encuesta Addeco en un estudio de investigación sobre felicidad laboral determinó que 6 de cada 10 trabajadores prefieren un menor salario a cambio de una mayor felicidad

en su lugar de trabajo, antes se pensaba que el salario era el factor que más influía en la felicidad laboral y aunque la verdad es que los trabajadores si valoran recibir un pago justo por su trabajo, el 67.7 % de los encuestados están dispuestos a recibir un menos salario a cambio de una mayor felicidad en el trabajo.

1.6 Reseña de la organización

Su historia se remonta en 1937 en Carolina del Norte, donde Vernon Rudolph su fundador adquirió por parte de un francés la receta que lo llevaría al éxito en el mercado de donas en Estados Unidos. Su producto estrella, las donas originales glaseadas, sería un hit pues cientos de personas se acercaban al lugar, ya que se sentían atraídos por el aroma y es por esto que Rudolph decidió vender su producto en las calles.

Krispy Kreme inició su expansión a otros estados en 1946, y dos años después abrió una panificadora en Winston-Salem, donde preparaba la masa para dónuts que suministraba al resto de locales. A finales de la década, la cadena contaba con 29 establecimientos en 12 estados. Cuando Vernon Rudolph falleció en 1973, la cadena contaba con 94 locales propios y 25 en régimen de franquicia.

El grupo continuó su expansión en los años 1990, y se estableció en el norte y oeste de Estados Unidos a través de franquicias. En 2000, con 141 tiendas en 27 estados, Krispy Kreme salió a Bolsa en el índice NASDAQ, y un año después entró en el New York Stock Exchange. En 2001 el grupo abrió su primer local fuera de Estados Unidos, en Toronto (Canadá), y desde entonces ha intentado expandirse a otros países, como México, República Dominicana, Puerto Rico, Etiopía, Qatar, India, Japón, Perú, Panamá, Colombia, Australia, Guatemala y próximamente a Sudáfrica.

1.7 Misión

Hacer que cada contacto con nuestros clientes sea una experiencia que los haga regresar.

1.8 Visión

Ser reconocidos por brindarles a nuestros clientes la mejor experiencia en calidad y servicio con excelencia.

1.9 Valores

Integridad, pasión, colaboración, empatía, proactividad y calidad

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes

El instituto de felicidad de la compañía Coca Cola en el 2008 realizó un estudio con el objetivo de conocer que nos hace afirmar si somos o no felices y cuáles factores influyen en nuestro estado de ánimo, se entrevistaron a 3,000 personas entre 18 y 65 años, en la encuesta se estudiaron los factores trabajo, familia, pareja y economía, los resultados arrojaron que las personas más felices un 82% dice que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo, el 72.1% afirman llevarse bien con su superior, en relación al reconocimiento un 74.2% afirman que su superior valora su trabajo, en los factores salud, amor y dinero, este último es el menos importante para los encuestados, un 35.5% afirman que la salud es lo más importante un 28.9 dicen que es el amor y el 20.1% dice que lo más importante es el dinero (Instituto de la felicidad de Coca Cola, 2008).

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo resultante de la valoración del propio trabajo o de las experiencias laborales”. A través del modelo de trabajador feliz-productivo, la satisfacción laboral se ha relacionado con el desempeño laboral (Weiss, Cropanzano, 1996). La satisfacción laboral es un concepto central en el campo de la gestión (Chiva, Alegre, 2009), y se refiere a los juicios sobre las características del trabajo, como las condiciones y oportunidades laborales (Moorman, 1993). Esta es la principal diferencia frente al engagement, que se refiere a sentimientos de energía y pasión en el trabajo (Salas-Vallina, López-Cabrales, et al., 2017) (Salas, 2018).

2.2 Concepto de felicidad laboral:

El concepto de felicidad está asociado a un estado mental de satisfacción que conlleva una evaluación de la vida, emociones positivas, experiencias positivas, logro o alcance de objetivos, expectativa positiva de las cosas, autoevaluación positiva, vida significativa, libertad de elegir, relaciones interpersonales, y la felicidad como valor de la vida, haciéndola significativa (Vargas Garrido, 2010).

La felicidad es un constructo que comprende varios elementos: el aspecto sensorial y emocional que incluye las experiencias placenteras, la alegría y las emociones positivas; el componente cognitivo, que se refiere a cómo evaluamos nuestra vida y qué tan satisfechos estamos con ella; y el sentido de vida, el sentir que nuestra vida tiene propósito y vale la pena. (Solis, 2016).

La felicidad laboral es definida como capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir al desempeño hacia metas

organizacionales sostenibles, construyendo un activo intangible difícilmente imitable (Fernández, 2015).

Vivimos en tiempos donde enfrentamos grandes cambios y desafíos en los cuales los colaboradores están en una búsqueda constante de estímulos no asociados con lo monetario, es por esto que en la actualidad los seres humanos trabajan no solo por los ingresos que genera el mismo, sino también lo hacen para poner en práctica sus conocimientos, habilidades personales y crecimiento personal, quienes verdaderamente disfrutan su trabajo no lo dejarían aun cuando no necesitaran el dinero (Argyle, 1992).

En los últimos años se han realizado investigaciones sobre la felicidad y optimismo en el trabajo en las cuales se ha determinado que la felicidad laboral requiere de la existencia de emociones positivas, gratificaciones y sentido del trabajo. (Sanín Posada, 2017).

La V encuesta Addeco realizada en el 2015 sobre los efectos que produce la felicidad laboral demostró que los empleados más felices muestran niveles más altos de creatividad, liderazgo, buenas relaciones humanas y productividad, el 97% de los encuestados expresaron que mientras más felices se sientan en su lugar de trabajo, tendrían mayor motivación para realizar sus tareas diarias, la misma también realizó un estudio en el cual se determinó que 6 de cada 10 empleados prefieren un menor salario a cambio de obtener una mayor felicidad laboral, los colaboradores prefieren disfrutar de un buen ambiente trabajo, buen compañerismo y poder desarrollar sus conocimiento y habilidades.

Hasta hace unos años los líderes de las organizaciones pensaban que brindándoles un buen salario a los empleados haría que estos se sintieran más felices y como resultado estos

serían más productivos, Aunque estos sí valoran una buena remuneración monetaria para poder ser realmente felices desean que esta sea asociada con otros factores no monetarios.

En noviembre y diciembre del 2007 se llevó a cabo una investigación de felicidad en el trabajo, la cual fue realizada por la compañía consultora Chiumento, realizaron una encuesta a 1063 personas, 547 hombres y 516 mujeres con un rango de edad de 18 a 65 años. Los resultados de la misma arrojaron que para los encuestados es muy importante mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, buen nivel de comunicación con los superiores, también se concluyó que los empleados que son más antiguos en la organización presentan menor nivel de felicidad que los de nuevo ingreso, para este caso sugirieron la modernización de los puestos y las funciones que desempeñan los colaboradores y de esta forma hacer que sientan que tienen nuevos retos profesionales. En relación con la estructura organizacional se determinó que los colaboradores de nivel más bajo son menos felices que los que están en un nivel alto y que los que trabajan en empresas medianas o pequeñas muestran mayor nivel de satisfacción que los que trabajan para organizaciones más grandes (Chiumento, 2007).

La referida consultora en sus estudios de felicidad en el trabajo también ha obtenido resultados que evidencian que factores como las relaciones interpersonales que los colaboradores de las organizaciones tienen entre sí, el sentirse a gusto e identificado con las labores que realizan en el día a día, la relación que tienen con los superiores y el reconocimiento por sus logros tienen un impacto muy importante en el nivel de felicidad de los mismos, estos factores podemos traducirlos en salario emocional.

2.3 Concepto de Salario emocional:

El salario emocional es definido como todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos, Ibanez, P. (2021). Este complementa la retribución económica buscando satisfacer necesidades psicosociales y afectivas de los trabajadores, que impactan su bienestar emocional y por tanto su rendimiento, la productividad y competitividad de la empresa, Gómez, (2011).

Se define como salario porque busca una contraprestación de la persona hacia la empresa, y se denomina emocional porque depende de la satisfacción de las necesidades del colaborador y puede abarcar desde un buen ambiente de trabajo hasta el reconocimiento por el logro realizado, Rocco (2009).

Para implementar el salario emocional, las organizaciones no requieren de una gran inversión, un ejemplo de esto es la teoría de las 4 C's del salario emocional, como son:

Condiciones apropiadas para el trabajo: esto abarca que el empleado se sienta cómodo con las condiciones en las que desarrolla sus actividades diarias. Condiciones ambientales del espacio de trabajo, tales como el ruido, se debe considerar un nivel adecuado del ruido y de esta manera evitar daños auditivos, también debemos proporcionar buena iluminación, al cuidar la seguridad física de nuestros empleados estamos cuidando su salud emocional.

Compañerismo y relaciones adecuadas dentro de la empresa, tener un ambiente laboral sano donde existan relaciones saludables, cooperación, solidaridad y trabajo en equipo.

Equilibrio trabajo - familia, programar horarios de trabajo flexibles, permisos para atender

responsabilidades familiares, apoyo extrasalarial como: guardería y seguro de salud para la familia, Gay (2006).

Hoy en día el salario emocional es un factor muy importante para la felicidad del colaborador, estos valoran cada vez más los beneficios no monetarios, los mismos mejoran la calidad de vida del empleado, por lo tanto, la empresa debe ser innovadora en la forma de elaborar estrategias cuyo objetivo sea la retención y fidelización de empleados. (Barragán Codina, Castillo, Villalpando Cadena, & Guerra, 2009).

3. Diseño metodológico

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, debido a que este estudio analizará hechos que ya ocurrieron. No se manipularon deliberadamente variables, debido a que se observará y analizará el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, las investigaciones no experimentales son aquellas que se realizan sin manipulación de variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es mirar fenómenos que ocurren en un contexto natural y analizarlos (Hernandez, Fernandez & Batista, 2014).

3.2 Tipo de investigación

Esta investigación corresponde a un estudio prospectivo, debido a que el inicio de este estudio es anterior a los hechos estudiados y los datos son recopilados a medida que van sucediendo. La investigación prospectiva constituye una disciplina que permite a cualquier tipo de actor, organización o institución identificar los factores emergentes de cambio y lograr beneficios a largo plazo (Alonso Concheiro, 2014).

3.3 Métodos de investigación

El método de esta investigación utilizado es cuantitativo, analizará la relación de las variables salario emocional y felicidad laboral, se utilizará la encuesta como instrumento de recolección de datos, la misma será aplicada a la población total de la sucursal principal del restaurante de comida rápida Krispy Kreme. El uso de recolección de datos para probar la hipótesis, con la base en la medición numérica y el análisis estadístico, mide las variables y analiza las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y extrae una serie de conclusiones para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernandez, Fernandez & Batista, 2014).

3.4 Población de estudio

La población para estudiar son los colaboradores ubicados en la sucursal principal de un restaurante de comida rápida, los cuales está conformado por gerente de restaurante, team leader, servicio al cliente, gerente de producción, líder de turno en producción y ayudante de producción.

Los participantes son mayores de 18 años de nacionalidad dominicana, con un nivel educativo secundario completado, entre estos participantes existen colaboradores tanto del género masculino y femenino, siendo el sexo masculino el mayor en cantidad. La sucursal principal del restaurante cuenta con 48 colaboradores donde 28 son del género masculino y 20 femenino. El estado civil del mismo es 80% unión libre y 20% casados.

3.5 Fuentes y técnicas

Los datos fueron recogidos por medio de un cuestionario tipo likert de 27 ítems, medido con la siguiente escala, a) muy en desacuerdo, b) en desacuerdo, c) indeciso, d) de acuerdo, e) muy de acuerdo. El mismo está diseñado en algunos de los tópicos establecidos en la encuesta de felicidad laboral realizada por Del Junco (2013). Este instrumento consta de 5 factores:

Conceptos generales:

Este factor mide el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre los conceptos de felicidad laboral y salario emocional y la aplicación de estos en el trabajo.

Percepción de la organización:

Es el sentimiento positivo que experimenta el colaborador dentro de la organización, que hace que le resulte atractiva y sienta orgullo de formar parte de esta, brindándoles un sentido de compromiso y responsabilidad.

Relaciones interpersonales

Percepción por parte de los colaboradores de la organización acerca del ambiente de trabajo y las buenas relaciones entre pares como entre jefes y subordinados.

Reconocimiento y recompensa

Percepción de los colaboradores sobre la retribución recibida por el trabajo bien hecho.

Condiciones y ambiente laboral

Este factor mide si los colaboradores consideran que la empresa les ofrece un ambiente y unas condiciones adecuadas que cumplen con sus expectativas.

3.6 Tratamiento de la información

Las informaciones obtenidas en esta investigación serán plasmadas de manera gráfica y escrita, con el objetivo de analizar e interpretar los resultados.

4. Presentación de resultados

Para identificar el nivel de felicidad laboral en los colaboradores del restaurante de comida rápida, utilizamos un instrumento que mide cinco factores del salario emocional, las cuales están relacionados al bienestar de los mismos. La encuesta aplicada está conformada por 27 ítems. Con la finalidad de caracterizar la muestra, se realizaron preguntas para identificar el sexo, la edad y el área de trabajo.

Tabla 1

Categorización de la población

Sexo	Edad	Área
Masculino	18 a 25	Gerente
Femenino	26 a 30	Mando medio
	31-45	Área operativa

De acuerdo con la muestra podemos evidenciar que el 58% de los encuestados son del género masculino, mientras que el 42% restante femenino, siendo el 80% en edades comprendidas entre 18 a 25 años, un 10% de 26-30 años y un 10% de 31-45 años, por otro

lado, el área de gerencia la ocupa un 8%, la de mando medio un 8% y el área operativa un 83%.

Se encuestó un total de 48 colaboradores, siendo la sucursal principal del restaurante de comida rápida X de 50 colaboradores, un 8% en posición de gerencia, un 8% en posición de mando medio y un 83% en área operativa, las edades comprendidas. Un 58% del género masculino y un 42% del género femenino, un 80% en edades de 18-25 años, un 10% de 26-30 años y un 10% de 31-45 años.

Tabla 2

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los factores del salario emocional

Factor concepto generales

Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Conozco el concepto de salario emocional.	13%	13%	13%	42%	21%
2. Siento que la empresa aplica el salario emocional.	13%	21%	23%	31%	23%
3. La empresa hace reconocimientos no monetarios a los colaboradores.	10%	19%	6%	42%	23%
4. Conozco el significado de felicidad laboral.	8%	6%	15%	33%	38%
5. Me siento feliz en el trabajo.	10%	10%	13%	33%	33%
6. La empresa realiza actividades enfocadas en generar emociones positivas.	15%	29%	15%	33%	8%

Según los resultados del primer factor podemos evidenciar que la mayoría de los empleados conocen el significado de felicidad laboral y salario emocional, sienten que en

la empresa se aplica el salario emocional, al evaluar si la empresa realiza actividades enfocadas en generar emociones positivas, los resultados muestran que la empresa realiza actividades que provocan bienestar en los empleados, pero por los resultados en desacuerdo e indeciso entendemos que estas actividades no son informadas a todo el personal.

Tabla 3

Factor percepción de la organización

Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Conozco la misión, visión y valores de la empresa.	17%	10%	0%	35%	38%
2. Me siento identificado con la misión, visión y valores de la empresa.	13%	15%	13%	33%	27%
3. Siento que mis tareas diarias aportan al cumplimiento de estos.	8%	2%	6%	50%	34%
4. Siento que mis tareas diarias están acorde a mi formación.	8%	6%	17%	38%	31%
5. Me siento comprometido con la empresa.	10%	6%	8%	33%	42%
6. Siento un fuerte sentido de pertenencia por la organización.	13%	8%	23%	33%	23%

Con relación al factor percepción de la organización un 63% de los colaboradores sienten que en la empresa se realiza actividades enfocadas en generar emociones positivas, se sienten comprometidos con la empresa y sienten un fuerte sentido de pertenencia por la misma, lo que indica que los colaboradores sienten que son importantes para la empresa y

se identifican con la misma, lo que produce que se generen emociones positivas como lo son el sentido de pertenencia y el compromiso, lo que genera condiciones de felicidad en el trabajo, así como también se sienten identificados con la misión, visión y valores de la empresa, lo que muestra que existe una cultura organizacional definida que es divulgada por los superiores y que es aceptada por los colaboradores.

Tabla 4

Factor relaciones interpersonales

Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1.Tengo buena relación con mi superior inmediato.	8%	7%	6%	27%	52%
2.Tengo buena comunicación con mi superior inmediato.	8%	8%	3%	31%	50%
3.Siento apoyo de mi superior para desempeñar mi trabajo.	8%	5%	10%	25%	52%
4.Mi superior me da la oportunidad de opinar en los procesos que se llevaran a cabo.	17%	2%	0%	27%	54%
5.Tengo buena interacción con mis compañeros de trabajo.	4%	3%	6%	29%	58%
6.Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	4%	1%	8%	33%	54%

En relación al factor relaciones interpersonales. Un 63% de los colaboradores manifiestan tener buena relación y comunicación tanto con su superior inmediato como con sus compañeros, se sienten apoyados de sus superiores y reciben palabras de motivación para

el buen desempeño de sus funciones, lo que muestra que los empleados perciben de manera positiva las relaciones interpersonales, lo que eleva el sentimiento de felicidad.

Tabla 5

Factor reconocimiento y recompensa

Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1.Mi superior me felicita por mis contribuciones en el trabajo.	6%	15%	10%	29%	40%
2.Mi superior me hace retroalimentaciones sobre mi rendimiento.	10%	6%	10%	27%	47%
3.Se reconoce y recompensa al que hace buen trabajo	4%	15%	15%	33%	33%
4.En la empresa existen compensaciones no económicas.	6%	14%	15%	38%	27%
5.He recibido últimamente capacitación para actualizar mis conocimientos en mi área de trabajo.	15%	8%	8%	27%	42%

En relación al factor reconocimiento y recompensa, Un 63% muestra que su superior inmediato los felicita por sus contribuciones y reciben retroalimentación, lo que indica que la empresa reconoce el valor que los empleados aportan con sus conocimientos. Así como también reciben formación en su área de trabajo, lo que indica que la empresa se preocupa por generar estrategias para el desarrollo y crecimiento de sus empleados, este es un factor del salario emocional que incide positivamente en la felicidad laboral debido a que accede a emociones recurrentes positivas como, programas de liderazgo, programas de capacitación donde el colaborador ve un futuro que le garantiza crecimiento y desarrollo.

Tabla 6

Factor reconocimiento y recompensa

Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1.Siento que tengo un equilibrio entre mi trabajo y mi vida personal.	6%	21%	6%	40%	27%
2.Me siento satisfecho con mi horario de trabajo	15%	8%	8%	40%	29%
3.Siento que la empresa me proporciona las herramientas que necesito para realizar mi trabajo.	10%	4%	4%	46%	36%
4.Considero que las condiciones físicas y ambientales de mi lugar de trabajo como, espacio, ventilación, temperatura, limpieza e iluminación son adecuadas para realizar bien mis funciones.	21%	15%	6%	29%	29%

En relación al factor condiciones y ambiente laboral, el 63% de los colaboradores manifiestan laborar en perfectas condiciones físicas y ambientales, lo que indica que la mayoría siente que trabaja en un ambiente cálido y agradable, esto influye positivamente en la calidad del trabajo de los empleados. Tienen equilibrio entre su trabajo y su vida personal, se sienten satisfechos con su horario de trabajo, lo que evidencia que la empresa brinda tranquilidad y sensación de orden en la vida de sus empleados permitiéndoles espacios para desconectarse del ámbito laboral, compartir con sus familiares, tiempo de dispersión, obteniendo así un equilibrio emocional, lo cual aumenta los niveles de

felicidad en los mismos. Así como también sienten que la empresa les proporciona las herramientas que necesitan para realizar el trabajo, lo que aumenta los niveles de felicidad de los trabajadores, debido a que estos se sienten valorados y escuchados respecto a sus necesidades laborales.

5. Análisis de resultados

El capital humano es el recurso más valioso de las organizaciones, es por esto que es de mucha importancia motivar, no solo de manera económica, también emocionalmente, con factores no monetarios como lo son un ambiente de colaboración, cooperación y responsabilidad, trabajo en equipo, que todos los empleados estén comprometidos con la visión y misión de la organización, todos se interesen en desarrollar actividades para mejorar la calidad de vida, respeto entre todos, buena comunicación interna y que los empleados estén animados a tomar riesgos que puedan generar beneficios a la organización, debido a que esto influye directamente en la felicidad del colaborador y a su vez en la productividad.

Factor conceptos generales

Mediante el presente estudio pudimos detectar que los colaboradores de la sucursal principal del restaurante Krispy Kreme se sienten felices, esto beneficia grandemente a las organizaciones prestadoras de servicios directos a los clientes como lo son los restaurantes, un sujeto insatisfecho no sólo cuesta a la empresa en rendimiento, calidad y cantidad, sino que todo esto se traduce en factores económicos, pues existe mayor posibilidad de que cometa errores, se accidente, o se ausente de su trabajo, siendo la empresa quien deberá pagar el costo de la insatisfacción. (Rocco, 2009). Sin embargo, un

empleado feliz piensa positivamente, recuerda experiencias agradables, es más creativo, soluciona mejor los problemas, se siente alegre, sonrío, son optimistas, muestran energía, mayor actividad física, se expresan y comparten, favoreciendo las relaciones interpersonales y el servicio al cliente. (Carraco & Sánchez, 2008).

Factor percepción de la organización

La sucursal principal del restaurante de comida rápida Krispy Keme muestra una cultura e identidad que es percibida y aceptada por sus empleados, estos conocen la misión, visión y valores de la empresa. La cultura organizacional está conectada con la forma en que los colaboradores se relacionan y actúan, la podemos relacionar con las tradiciones, valores y principios de la organización. Las empresas que tienen sus valores bien definidos y que son divulgados por los colaboradores, tienen mayor probabilidad de que sus colaboradores tengan un alto desempeño y sean más leales (Segredo, Garcia, León y Perdomo 2017).

Factor relaciones interpersonales

Según el factor relaciones interpersonales pudimos evidenciar que la mayoría de los colaboradores sienten relaciones positivas con el supervisor y compañeros de trabajo, esto juega un papel fundamental en la felicidad de los colaboradores, a través de ellas el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. (Prócel Ruiz, 2012).

Factor condiciones físicas

Por otro lado, los empleados consideraron que las condiciones físicas y ambientales del trabajo son apropiadas, esto abarca que el empleado se siente cómodo con las condiciones en las que desarrolla sus actividades diarias como lo son condiciones ambientales del espacio de trabajo, tales como el ruido, se debe considerar un nivel adecuado del ruido y de esta manera evitar daños auditivos, también debemos proporcionar buena iluminación, al cuidar la seguridad física de nuestros empleados estamos cuidando su salud emocional. Compañerismo y relaciones adecuadas dentro de la empresa, tener un ambiente laboral sano donde existan relaciones saludables, cooperación, solidaridad y trabajo en equipo. Equilibrio trabajo - familia, programar horarios de trabajo flexibles, permisos para atender responsabilidades familiares (Gay,2006).

6. Conclusión

El concepto de felicidad laboral ha adquirido mucha importancia con el paso del tiempo, diferentes estudios han comprobado los beneficios de su implementación en las organizaciones. La misma está condicionada a diferentes factores que inciden directamente en la productividad de los empleados a corto y a largo plazo. Las transformaciones del mercado laboral han hecho que los colaboradores se sientan atraídos por las remuneraciones no monetarias como lo son:

Felicidad laboral y salario emocional como concepto

Uno de los objetivos de esta investigación es analizar el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre el salario emocional y felicidad laboral. Según lo recopilado en la encuesta, los colaboradores en su mayoría conocen los conceptos de felicidad laboral y salario emocional, los mismos expresan que en la empresa se aplica el salario emocional, los resultados evidencian que los colaboradores disfrutan de los beneficios no monetarias que realiza la empresa a favor de estos como son:

Restaurantes Krispy Kreme y Papa Johns

20% de descuento en restaurantes de las marcas relacionadas a la empresa, para aplicar al mismo solo deben presentar su carnet y cedula.

Palacio del Cine

2x1 en todas las tandas de lunes a miércoles, 2x1 de viernes a domingo en horario de 3:00 pm a 5:00pm.

Distribuidora DC

15% de descuento en los electrodomésticos, no aplica en artículos en ofertas.

Gimnasio

60% de descuento en el gimnasio.

Cooperativa

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

Mediante esta cooperativa los empleados podrán, incentivar al ahorro, recibir prestamos, financiar artículos electrodomésticos, muebles y seguro de vehículo.

Día libre

Por motivo de cumpleaños, de no poder ser disfrutado el día de su natalicio, el beneficio no se pierde, puede tomarlo en otra fecha.

Día para salir de la zona de confort

Este día consiste en un almuerzo en equipo organizado por cada líder de área.

Factor relaciones interpersonales

Acorde con el objetivo principal de este estudio, que buscaba investigar la relación entre salario emocional como factor condicionante de la felicidad laboral de la sucursal principal de un restaurante de comida rápida. Es evidente que las relaciones interpersonales es la dimensión que tiene mayor impacto en la felicidad laboral, las relaciones de interacción

son saludables y permiten generar y potencializar emociones positivas encontrándose sentido a las cosas (Seligman, 2014).

Relaciones interpersonales como factor del salario emocional

Las relaciones interpersonales incluyen la relación que los colaboradores tienen con sus superiores y compañeros de trabajo y el nivel de comunicación entre los mismos, con los resultados obtenidos de la encuesta notamos que la mayoría de la muestra tiene buena relación y comunicación con su supervisor inmediato y compañeros, los líderes de área se enfocan en estimular la comunicación y la escucha activa haciendo que el trabajo se ejecute con mayor productividad.

Factor percepción de la organización

Con respecto al segundo objetivo específico, descubrir cuales factores no económicos son implementados en la sucursal principal de un restaurante de comida rápida, según los resultados obtenidos en la encuesta se evidenció que los colaboradores perciben que, en primer lugar, existe buena relación y comunicación con sus superiores inmediatos y compañeros de trabajo, en segundo lugar, la empresa brinda oportunidades de expresar sus opiniones respecto a los procesos que se llevan a cabo en la organización, en tercer lugar, se aplica el reconocimiento por parte de los superiores cuando los empleados realizan buenas contribuciones en el trabajo, en cuarto lugar, las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo, como el espacio, ventilación, temperatura, limpieza e iluminación son adecuadas, en quinto lugar, la empresa provee las herramientas necesarias para que los empleados realicen sus funciones y en sexto lugar, se imparte formación para el crecimiento laboral y personal de estos.

La mayoría de los colaboradores se sienten identificados con la misión, visión y valores de la empresa, lo que resulta de gran beneficio para la misma, concluimos que en la empresa existe una buena cultura organizacional y los colaboradores se sienten identificados con la misma, lo cual es indispensable para el desarrollo de sentido de pertenencia. La afinidad de los colaboradores con los valores organizacionales hace que los mismos se sientan motivados y esto se refleja en el desempeño.

Factor reconocimiento y recompensa

El factor reconocimiento y recompensa es otro de los componentes no monetarios que influyen en la felicidad de los colaboradores, incita a los colaboradores a obtener un alto desempeño en sus funciones, este está compuesto de palabras de agradecimientos, elogios por su trabajo o incentivos.

Elevar el salario emocional consiste también con dar la oportunidad de que las personas de todo nivel se sientan inspiradas, escuchadas, consideradas y valoradas como parte de equipos de los cuales se sienten orgullosos de pertenecer. Más importante aún quizá es la oportunidad de crecer, desarrollarse y ser cada vez más empleables (Temple,2007).

Impacto del reconocimiento y recompensa en los colaboradores

Para la mayoría de los participantes el reconocimiento y recompensa que reciben en la empresa es bueno debido a que estos sienten que son recompensados por el trabajo que hacen, reciben retroalimentación por parte de sus superiores y formación para el desarrollo de sus funciones, estas son necesidades fundamentales de los individuos, cuando están

presentes, los colaboradores se sienten importantes para la organización y aumentan los niveles de felicidad.

Formación y desarrollo

Una forma de recompensar a los colaboradores es proporcionarles herramientas para que se mantengan actualizados en sus áreas de trabajo, así como también desarrollarlos a nivel personal y profesional. La mayoría de los participantes consideran que reciben formación en el trabajo.

Los beneficios de la formación van desde mejoras cognitivas (respecto a los conocimientos necesarios para ejecutar mejor su trabajo o sistematizar mejor el mismo), hasta beneficios de gestión basados en una mejora de aptitud y actitud, aumento de la moral y satisfacción de los trabajadores, y mejor comunicación a nivel de todo el personal (García, 2011).

Factor condiciones físicas y ambientales

En cuanto a las condiciones físicas y ambientales, los participantes expresan que las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo como, espacio, ventilación, temperatura, limpieza e iluminación son adecuadas para realizar bien mis funciones. Esto se debe a que los mismos consideran que la empresa se preocupa por su estado físico proporcionándoles equipos para su salud y seguridad. Estos son elementos indispensables para que las personas trabajen a gusto, el mejoramiento de estas condiciones implica que el entorno en el que el colaborador se desempeña cuente con las más adecuadas características de seguridad, así como también aspectos como, horario y salud laboral.

7. Discusión

La flexibilidad de horarios, días libres, capacitaciones y el reconocimiento hacia los trabajadores son los principales factores de motivación que conllevan a una felicidad laboral. Distintos autores describen a la motivación laboral como una herramienta muy factible a la hora de incrementar el desempeño de los colaboradores ya que proporciona el aumento de animarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las realicen con agrado lo que proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa. El salario base de un colaborador asegura una estabilidad económica pero no de bienestar como lo hace el salario emocional. Hoy día, un colaborador busca la felicidad laboral donde el clima y ambiente sean positivos.

Relación con el rendimiento y reconocimiento

El salario emocional resulta clave a la hora de retener el talento y que este tenga un mayor rendimiento. También las medidas de conciliación laboral, oportunidades de desarrollo y bienestar psicológico son factores esenciales para la felicidad laboral.

Según el estudio Programa de la Felicidad Laboral para Colaboradores de Operación”, se puede visualizar que un 39% de 76 encuestados se sienten valorado tanto por la empresa como por sus superiores, coincidiendo con la teoría de Frederik Herzberg que señala que en la felicidad laboral intervienen factores como (supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo y sueldos, relación con los compañeros, vida personal, relación con los subordinados, estatus y seguridad) que tratan de evitar la insatisfacción laboral y los

factores motivadores (logro, reconocimiento, el trabajo mismo, responsabilidad, ascenso y crecimiento) que elevan la satisfacción y por ende la productividad laboral.

Esta investigación, del salario emocional cómo factor de la felicidad laboral muestra que el 33% se sienten muy feliz al realizar su trabajo ya que el 42% afirman los reconocimientos no monetarios que perciben. Se destacó la importancia del reconocimiento del líder hacia sus colaboradores al reconocer el buen trabajo y rendimiento. De una población de 50 encuestados, un 47% respondió de manera positiva la retroalimentación que realiza su supervisor directo.

Reconocimiento como un motivador

El concepto work-life balance se refiere a la sensación de armonía que se obtiene entre la vida laboral y la personal, sin que haya conflictos entre ellas. cuando se habla de lograr el equilibrio entre la vida laboral y personal, se habla de un horario de trabajo que no requiere que se sacrifique tiempo personal en favor de más horas. Conseguir ese equilibrio se suele considerar vital para la felicidad de los trabajadores.

Según la Organización Mundial de la Salud la falta de equilibrio entre vida personal y vital se conoce como síndrome de desgaste ocupacional. Este síndrome es conceptualizado como resultado del estrés crónico. Donde los síntomas son sentimientos de falta de energía o agotamiento, aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo y eficacia profesional reducida.

Según Infojobs, la motivación principal para querer cambiar de empleo en 2020 fue el salario (un 79% de los encuestados la eligieron), pero le seguían de cerca la búsqueda de un mejor horario (optaron por ella un 55%) o la conciliación de la vida personal y laboral (54%). Trabajar en un proyecto más motivador (44%), ampliar competencias (43%) y tener un cargo superior (37%) fueron también algunas de las causas más mencionadas.

La población encuestada en esta investigación, un 40% respondió a “de acuerdo” y un 27% a “muy de acuerdo” al enunciado “siento que tengo equilibrio entre mi trabajo y vida personal”. Reflejando que 67% tienen un equilibrio positivo entre su vida personal y laboral.

8. Bibliografía:

Adecco. (2015). V Encuesta de Adecco sobre la felicidad en el trabajo. Argyle, M. (1992). *Psicología de la felicidad* Madrid: Alianza Editorial.

Alonso Concheiro, A. (2014), "Comunicación personal".

Barragán Codina, J. N., Castillo, J., Villalpando Cadena, P., & Guerra, P. (2009). Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales. *Efficient employee's retention strategies: The importance of. Innovaciones de negocios*, 6(11), 33-43.

Carraco & Sánchez, E. R. (2008). Las Facetas de la Felicidad y el Amor: el Pensamiento, el Afecto y la Conducta. *Psicología Iberoamericana*, 28-35.

Chiumento. (2007). Happiness at Work Index Research report.

Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, (1).

Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. Gay Puyal, F. (2006, Diciembre). En: *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. N°33.

Hernández & Serravalle. (2014) Felicidad en el Trabajo, trabajo de grado. Licenciatura en Recursos Humanos. Universidad Argentina de la empresa.

Ibanez, P. (2021). Ecosistema de bienestar y felicidad corporativa. 1ra edición. Bogotá. Pag.83.

Instituto de la Felicidad de Coca Cola. (2008). Primer informe de Coca Cola de la Felicidad. Coca-Cola Iberia.

- Lyubomirsky, S. (2014). *Los Mitos de la Felicidad*. Barcelona, España: Ediciones Urano S.A.
- Sanín Posada, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo: Hallazgos de investigaciones científicas*. Universitat Jaume I.
- Seligman, M. (2003, 2017). *La Auténtica Felicidad*. España: Ediciones B, S.A.
- Simo & Sallam & Fernández, P. J. (2008). Compromiso organizativo, satisfacción en el trabajo, e intención de abandonar la organización: Análisis comparativo entre el profesorado universitario a tiempo parcial y a tiempo completo. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 1-21.
- Solis Estupiñan, F. J. (2016). *transformando adolescentes: desarrolle al máximo sus capacidades*. bloomington: palibrio.
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: Una aproximación teórica*.
- Vargas Garrido, H. (2010). *Estudio de los conceptos cotidianos de happiness y felicidad desde un enfoque probabilístico*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Fernández, (2015) *Felicidad Organizacional: cómo construir felicidad en el trabajo*. (1a edición) Santiago, Chile.

Anexos

Carta de aprobación

01 de febrero 2022
Santo Domingo, D.N.

Dirigido a:
Lic. Yaritza Castillo
Directora de Gestión Humana

Asunto: Solicitud permiso para realizar investigación de tesis para maestría.

Estimada Sra. Castillo:

Actualmente me encuentro en la etapa de Proyecto Final de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento en la Universidad Iberoamericana / Universidad Nebrija. El tema de la investigación es **SALARIO EMOCIONAL COMO FACTOR CONDICIONANTE DE LA FELICIDAD LABORAL EN LA SUCURSAL PRINCIPAL DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA.**

Por lo expuesto anteriormente, solicito de su aprobación para realizar investigación de la sucursal principal de esta institución (DOMINSPEC) con el fin de obtener el título de maestrante en Dirección de Recursos Humanos y Gestión de Talento.

Atentamente,
Hemidelys Garrido Colón
Lic. Hemidelys Garrido Colón
Analista de Gestión Humana



Consentimiento informado

Consentimiento Informado

SALARIO EMOCIONAL COMO FACTOR CONDICIONANTE DE LA FELICIDAD LABORAL EN LA SUCURSAL PRINCIPAL DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA

Investigadores: Pamela Gonell y Hemidelys Garrido
Licenciadas en Psicología Industrial

Le invitamos a participar en el proyecto de investigación "SALARIO EMOCIONAL COMO FACTOR CONDICIONANTE DE LA FELICIDAD LABORAL EN LA SUCURSAL PRINCIPAL DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA", debido a que usted es colaborador activo de la sucursal principal de la empresa X que pertenece al sector bares y restaurantes.

Objetivo de la Investigación: Esta investigación tiene como objetivo investigar sobre el salario emocional como factor condicionante de la felicidad laboral de la sucursal principal de la sucursal principal de un restaurante de comida rápida. El estudio incluirá un total de 60 colaboradores activos los cuales pertenece a la empresa.

Procedimientos: Si acepta participar, formara parte de una entrevista que se realizara para conocer los detalles y puntos importantes de su experiencia en el ámbito laboral.

Riesgos: Que el participante no comprenda como llenar la encuesta, ocasionando que el mismo ocupe mayor tiempo de lo programado y sienta agotamiento

Costos: No va a incurrir en ningún costo por participar en la investigación.

Beneficios: Este estudio brindara información de la realidad que tienen los colaboradores de la empresa KrispyKreme sobre el salario emocional como factor condicionante de la felicidad laboral.

Alternativas: Si decide no participar en la investigación, no existirá ninguna represalia en su contra. Su participación en esta investigación no afectará su trabajo.

Compensación: Usted no recibirá ninguna compensación económica por su participación en esta investigación.

Confidencialidad: Toda la información derivada de su participación en este estudio será conservada en forma de estricta confidencialidad lo que incluye el acceso de los investigadores o agencias supervisoras de la investigación. Cualquier publicación o comunicación científica de los resultados de la investigación será completamente anónima.

Voluntariedad: Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria y se puede retirar en cualquier momento comunicándolo al investigador.

Complicaciones: No existen complicaciones asociadas a su participación en la investigación.

Derechos del participante: Recibirá una copia íntegra y escrita de este documento firmado. Si usted requiere cualquier otra información sobre su participación en este estudio o sobre sus derechos puede comunicarse con:

Investigadores: Hemidelys Garrido 8297503667

Pamela Gonell 8092843954

Autoridad de la Institución: Rosa Cueto, Coordinadora CEI UNIBE | 809.689.4111 ext. 1198

Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido la información presentada en este documento y de haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto de investigación " SALARIO EMOCIONAL COMO FACTOR CONDICIONANTE DE LA FELICIDAD LABORAL EN LA SUCURSAL PRINCIPAL DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA ".

X

Sujeto

Investigador

Pamela Gonell y Hemidelys Garrido

Link de encuesta

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3Hxwpc8SMyn6ot186u4r4OA29NCbEidBMeNFmRCcadcj-A/viewform>

Encuesta

INVESTIGACIÓN: SALARIO EMOCIONAL COMO FACTOR CONDICIONANTE DE LA FELICIDAD LABORAL EN LA SUCURSAL PRINCIPAL DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA”

Esta encuesta ha sido diseñada con el objetivo de conocer su opinión sobre los factores de la felicidad en el trabajo, su objetivo es realizar una investigación sobre la felicidad en la sucursal principal de la empresa Krispy Kreme, el tratamiento de sus datos será totalmente personal, anónimo y confidencial por lo que sienta libertad de contestar con honestidad.

Perfil demográfico

Puesto _____ Edad _____ Tiempo en la empresa _____
 Para cada afirmación usted debe señalar con una X si considera que esta _____

1. **Muy en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Indeciso**
4. **De acuerdo**
5. **Muy de acuerdo**

Ejemplo

No.	Conceptos generales	1	2	3	4	5
1.	Conozco el concepto de salario emocional.					
2.	Siento que la empresa aplica el salario emocional.					
3.	La empresa hace reconocimientos no monetarios a los colaboradores.					
4.	Conozco el significado de felicidad laboral.					
5.	Me siento feliz en el trabajo.					
6.	La empresa realiza actividades enfocadas en generar emociones positivas.					
No.	Percepción de la organización	1	2	3	4	5
1.	Conozco la misión, visión y valores de la empresa.					
2.	Me siento identificado con la misión, visión y valores de la empresa.					
3.	Siento que mis tareas diarias aportan al cumplimiento de estos.					
4.	Siento que mis tareas diarias están acorde a mi formación.					
5.	Me siento comprometido con la empresa.					
6.	Siento un fuerte sentido de pertenencia por la organización.					
No.	Relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
1.	Tengo buena relación con mi superior inmediato.					
2.	Tengo buena comunicación con mi superior inmediato.					
3.	Siento apoyo de mi superior para desempeñar mi trabajo.					

4.	Mi superior me da la oportunidad de opinar en los procesos que se llevaran a cabo.					
5.	Tengo buena interacción con mis compañeros de trabajo.					
6.	Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo.					
No.	Reconocimiento y recompensa	1	2	3	4	5
1.	Mi superior me felicita por mis contribuciones en el trabajo.					
2.	Mi superior me hace retroalimentaciones sobre mi rendimiento.					
3.	Se reconoce y recompensa al que hace buen trabajo					
4.	En la empresa existen compensaciones no económicas.					
5.	He recibido últimamente capacitación para actualizar mis conocimientos en mi área de trabajo.					
No.	Condiciones y ambiente laboral	1	2	3	4	5
1.	Siento que tengo un equilibrio entre mi trabajo y mi vida personal.					
2.	Me siento satisfecho con mi horario de trabajo					
3.	Siento que la empresa me proporciona las herramientas que necesito para realizar mi trabajo.					
4.	Considero que las condiciones físicas y ambientales de mi lugar de trabajo como, espacio, ventilación, temperatura, limpieza e iluminación son adecuadas para realizar bien mis funciones.					

