

## El salario emocional y su incidencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa financiera

Emotional compensation and its impact on job satisfaction among  
employees of a financial company

O salário emocional e o seu impacto na satisfação profissional dos  
trabalhadores de uma empresa financeira

Ponche Rocha, Cristina Marcela  
Universidad Técnica de Cotopaxi

[cristina.ponce7569@utc.edu.ec](mailto:cristina.ponce7569@utc.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0002-1771-2779>



Vallejo Lemus, Paulina del Rocio  
Universidad Técnica de Cotopaxi

[pvallejo11983@gmail.com](mailto:pvallejo11983@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0003-8114-5075>



Freire Samaniego, Jorge David  
Universidad Técnica de Cotopaxi

[jorge.freire@utc.edu.ec](mailto:jorge.freire@utc.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-0379-8225>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v7/n1/1562>

### Como citar:

Ponche Rocha, C. M., Vallejo Lemus, P. del R., & Freire Samaniego, J. D. (2026). El salario emocional y su incidencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa financiera. *Código Científico Revista De Investigación*, 7(1), 2559–2581.

**Recibido:** 28/05/2026

**Aceptado:** 24/06/2026

**Publicado:** 30/06/2026

## Resumen

Las organizaciones del sector financiero enfrentan el desafío de equilibrar la productividad con el bienestar de sus colaboradores. Frente a ello, el salario emocional se presenta como una estrategia orientada a fortalecer el bienestar laboral. El objetivo del estudio fue analizar la incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de Ecuador. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 27 trabajadores, en quienes administró el Instrumento para la Inserción del Salario Emocional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Para el análisis de datos se empleó estadística descriptiva y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron una valoración más favorable del salario emocional en comparación con la satisfacción laboral, la cual presentó una mayor concentración en niveles bajos. El análisis correlacional mostró una relación negativa, débil y no significativa entre ambas variables ( $r = -0,094$ ). Se concluye que, en el contexto analizado, el salario emocional no se asocia de manera directa con la satisfacción laboral, lo que sugiere que el bienestar del trabajador responde a una dinámica más compleja en la que intervienen diversos factores organizacionales y psicosociales.

**Palabras clave:** Salario emocional; satisfacción laboral; bienestar organizacional; sector financiero; trabajo social organizacional.

## Abstract

Organizations in the financial sector face the challenge of balancing productivity with the well-being of their employees. In response, emotional compensation emerges as a strategy aimed at enhancing workplace well-being. The objective of this study was to analyze the impact of emotional compensation on job satisfaction among employees of a savings and credit cooperative in Ecuador. The research was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational scope. The population consisted of 27 employees, who were administered the Emotional Wage Assessment Tool and the S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. Descriptive statistics and Spearman's Rho correlation coefficient were used for data analysis. The results showed a more favorable assessment of emotional compensation compared to job satisfaction, which was concentrated primarily at low levels. The correlational analysis revealed a weak, negative, and non-significant relationship between the two variables ( $r = -0.094$ ). It is concluded that, in the context analyzed, emotional compensation is not directly associated with job satisfaction, suggesting that worker well-being is influenced by a more complex dynamic involving various organizational and psychosocial factors.

**Keywords:** Emotional salary; job satisfaction; organizational well-being; financial sector; organizational social work.

## Resumo

As organizações do setor financeiro enfrentam o desafio de equilibrar a produtividade com o bem-estar dos seus colaboradores. Neste contexto, o salário emocional surge como uma estratégia destinada a reforçar o bem-estar no trabalho. O objetivo do estudo foi analisar a influência do salário emocional na satisfação profissional dos colaboradores de uma cooperativa de poupança e crédito do Equador. A investigação foi desenvolvida com uma abordagem quantitativa, com um desenho não experimental, de corte transversal e de alcance correlacional. A população foi constituída por 27 trabalhadores, aos quais foi aplicado o

Instrumento para a Inserção do Salário Emocional e o Questionário de Satisfação Profissional S20/23. Para a análise dos dados, foram utilizadas estatísticas descritivas e o coeficiente de correlação Rho de Spearman. Os resultados revelaram uma avaliação mais favorável do salário emocional em comparação com a satisfação profissional, que apresentou uma maior concentração em níveis baixos. A análise correlacional revelou uma relação negativa, fraca e não significativa entre ambas as variáveis ( $r = -0,094$ ). Conclui-se que, no contexto analisado, o salário emocional não está diretamente associado à satisfação profissional, o que sugere que o bem-estar do trabalhador resulta de uma dinâmica mais complexa, na qual intervêm diversos fatores organizacionais e psicossociais.

**Palavras-chave:** Remuneração emocional; satisfação no trabalho; bem-estar organizacional; setor financeiro; serviço social organizacional.

## Introducción

Las instituciones de intermediación financiera bajo el modelo cooperativo operan en un entorno de alta complejidad, donde deben armonizar objetivos de rentabilidad económica con finalidades de carácter social y solidario. No obstante, esta dualidad genera tensiones estructurales que suelen derivar en una gestión administrativa donde la dimensión humana queda supeditada a la lógica financiera.

En la literatura reciente, Hernández et al. (2024) identifican que, a pesar de la resistencia institucional y la carencia de formación especializada en áreas emocionales, la satisfacción laboral no debe ser un factor periférico, sino un componente estratégico evaluable mediante métricas de salario emocional.

En esta misma línea, el Trabajo Social organizacional emerge como una disciplina estratégica con la capacidad de diseñar, implementar y evaluar políticas de bienestar que trascienden el enfoque asistencialista tradicional (Movilla et al., 2025). La sistematización de estos enfoques psicosociales en las estructuras de gestión refuerza la coherencia interna del modelo cooperativo, además, potencia su competitividad y sostenibilidad institucional en mercados financieros competitivos (Serunjogi et al., 2025).

En este contexto, diversos estudios recientes han demostrado que el salario emocional ha dejado de entenderse como un beneficio accesorio y ha pasado a ser analizado como una

estrategia de gestión con efectos sobre la motivación, la permanencia y la satisfacción en el trabajo.

En la revisión sistemática de López-Guzmán y Delgado-Bardales (2024) se identificó que este modelo se asocia de manera consistente con mayores niveles de compromiso laboral y con una mejor valoración de la experiencia organizacional, especialmente cuando integra reconocimiento, flexibilidad y desarrollo profesional. Como consecuencia, los autores sostienen que las recompensas no monetarias deben considerarse como parte de un amplio esquema de compensación que influye en la retención y en la productividad del personal.

En el estudio Guerrero-Figueroa et al. (2024) se explica que el salario emocional influye sobre la productividad porque, primero se incide en las dimensiones subjetivas del bienestar, por ejemplo, en el bienestar emocional y psicológico, lo que puede modificar la forma en que el trabajador vive su experiencia laboral. Como consecuencia de esto, los trabajadores perciben un apoyo y valoración de la organización, lo que incrementa el compromiso con su laboral.

Galiano-Coronil y Blanco-Moreno (2024), analizaron los factores críticos que influyen en la satisfacción y permanencia del personal en un contexto marcado por nuevas exigencias laborales, demostrando que la satisfacción del trabajador depende de un conjunto de condiciones organizacionales capaces de fortalecer su bienestar y su vínculo con la institución. Con ello, queda claro que la satisfacción laboral tiene relación con el salario emocional, por lo que su estudio se vuelve relevante, especialmente en escenarios laborales de alta exigencia.

Por su lado, Flores Delgado et al. (2024) analizaron la satisfacción laboral en entidades públicas del Ecuador encontrando que la satisfacción y la participación son elementos determinantes de la eficacia organizacional, ya que fortalecen el compromiso de los colaboradores, lo que a su vez aumenta la calidad del desempeño y la motivación.

Estudios en el sector financiero de Ecuador demuestran que la satisfacción laboral es baja. Por ejemplo, Bastidas Jimenez y Calle Carrion (2024) encontraron una prevalencia de

burnout del 40,4 %, junto con niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, además de baja realización personal, lo que demuestra que los trabajadores de este campo son especialmente vulnerables al desgaste ocupacional, lo que afecta su percepción de satisfacción. Frente a este escenario, el salario emocional podría contribuir a beneficio de la satisfacción laboral en este tipo de instituciones.

A partir de estos antecedentes, se observa que la literatura reciente ha avanzado en el análisis del salario emocional, la satisfacción laboral y el bienestar organizacional; sin embargo, todavía persiste una evidencia empírica limitada que examine de manera específica la relación entre el salario emocional sobre la satisfacción laboral en trabajadores de empresas financieras.

Aunque existen estudios sobre compensación emocional y otros sobre malestar laboral en el sector financiero de Ecuador, aún resulta insuficiente la integración de ambas variables dentro de un mismo modelo analítico. Asimismo, la dimensión psicosocial del trabajo continúa débilmente articulada en los sistemas de gestión organizacional. Esta ausencia configura una brecha relevante, ya que dificulta comprender si las estrategias de compensación no monetaria podrían asociarse con la reducción de factores de desgaste laboral.

En consecuencia, el estudio resulta pertinente, pues permite aportar evidencia sobre la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral, un fenómeno poco explorado en el sector financiero. Además, sus resultados pueden orientar la formulación de estrategias institucionales dirigidas a fortalecer el bienestar del personal, reducir factores de desgaste y favorecer la permanencia de los trabajadores en entornos de elevada presión organizacional.

Cabe señalar que la investigación reafirma la importancia del Trabajo Social organizacional como campo capaz de intervenir en la articulación entre el bienestar, las condiciones laborales y la sostenibilidad institucional, lo que supera a los enfoques meramente asistenciales y pasa a situarse como actor estratégico en la gestión del talento humano.

Con base en lo expuesto, el objetivo general del estudio es analizar la incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito, empleando un análisis cuantitativo que permita comprender el papel del bienestar organizacional en el contexto laboral analizado. Para su cumplimiento, se plantean los siguientes objetivos específicos: identificar los componentes del salario emocional percibidos por los trabajadores en su entorno laboral; describir el nivel de satisfacción laboral; y determinar la relación entre ambas variables en el contexto institucional analizado.

### **El Nuevo Paradigma Organizacional**

A nivel organizacional, la competitividad es elevada, así como la presión por los resultados y la transformación de procesos, que se presentan como una variable constante de los entornos laborales. De modo que el modelo tradicional de compensación basado exclusivamente en la retribución económica ha comenzado a mostrar limitaciones significativas. En distintos sectores, incluido el financiero, las exigencias de productividad y cumplimiento de metas son particularmente intensas, por lo que el salario monetario resulta insuficiente para garantizar el compromiso, la permanencia y el bienestar de los trabajadores.

Según los estudios, los colaboradores valoran la remuneración, pero también priorizan las condiciones subjetivas que configuran su experiencia laboral, tales como el reconocimiento, el equilibrio entre la vida personal y profesional y las oportunidades de desarrollo, lo que configura el salario emocional (Silva et al., 2024). En este sentido, la satisfacción laboral deja de depender exclusivamente de factores tangibles y se vincula cada vez más con dimensiones psicosociales que inciden directamente en la percepción del trabajo (Gomes et al., 2025).

En este contexto, surge la necesidad de transitar hacia modelos de compensación integral que incorporen elementos no económicos orientados a fortalecer el bienestar del trabajador, dando lugar a una respuesta estratégica frente a las nuevas demandas organizacionales.

## **El salario emocional como inversión organizacional**

El salario emocional se configura como un componente esencial dentro de los modelos contemporáneos de gestión del talento humano, al centrarse en la satisfacción de necesidades psicológicas, sociales y profesionales del trabajador. Más que un beneficio accesorio, constituye una inversión organizacional orientada a fortalecer la motivación, el compromiso y la alineación entre el individuo y la institución (Gomes et al., 2025).

Desde una perspectiva funcional, este tipo de compensación se estructura en torno a tres dimensiones interrelacionadas: la flexibilidad organizacional, el desarrollo profesional y el reconocimiento laboral. Estas dimensiones se retroalimentan entre sí hasta configurar un sistema que impacta de forma integral en la experiencia del trabajador. La flexibilidad permite equilibrar las demandas laborales con la vida personal, reduciendo el estrés y favoreciendo la estabilidad emocional; el desarrollo profesional fortalece la percepción de crecimiento y proyección dentro de la organización; mientras que el reconocimiento valida el esfuerzo y refuerza la identidad laboral (García et al., 2024; Davcheva et al., 2024).

Esta articulación genera un entorno organizacional más humano y adaptativo, donde el trabajador cumple funciones operativas, pero también encuentra sentido y valoración en su actividad. En consecuencia, el salario emocional contribuye a potenciar la percepción positiva del entorno laboral, consolidándose como un mecanismo clave en la gestión del clima organizacional y del bienestar integral.

## **La satisfacción laboral como constructo evaluativo**

La satisfacción laboral se entiende como un constructo complejo que emerge del proceso evaluativo que realiza el trabajador al contrastar sus expectativas personales con las condiciones reales de su entorno laboral (Rodríguez Quispe & Roque Barrios, 2024). En otras palabras, es más que una reacción emocional inmediata, se trata de un juicio estructurado que integra múltiples dimensiones de la experiencia organizacional.

Desde el punto de vista analítico, este constructo puede comprenderse a partir de la interacción entre factores intrínsecos y extrínsecos. Los factores intrínsecos incluyen elementos internos del trabajador, como la motivación, las aspiraciones profesionales y el nivel de identificación con la organización (Alonso et al., 2025). Por su parte, los factores extrínsecos están relacionados con las condiciones externas del trabajo, tales como la remuneración, el clima organizacional, las relaciones interpersonales y el estilo de liderazgo (Guerrero et al., 2024; Movilla et al., 2025).

La relevancia de esta distinción radica en que la satisfacción laboral depende de condiciones objetivas y subjetivas, por lo que la manera en que estas son interpretadas por el individuo resulta relevante. Así, el bienestar laboral se configura como un fenómeno subjetivo que responde tanto a estímulos organizacionales como a procesos internos de valoración.

La satisfacción laboral, al ser un constructo multidimensional, puede ser evaluada de manera objetiva mediante diversos indicadores que reflejan el nivel de bienestar del trabajador dentro de la organización, lo que también orienta la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos (Gomes et al., 2025). En la tabla 1 presentan los indicadores que facilitan la medición de la satisfacción laboral.

**Tabla 1**  
*Indicadores de satisfacción laboral*

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Dimensión evaluada</b>
Motivación laboral	Grado de interés y entusiasmo del trabajador por realizar sus funciones	Psicológica
Compromiso organizacional	Nivel de identificación del trabajador con la empresa y sus objetivos	Organizacional
Clima laboral	Percepción del ambiente de trabajo y relaciones interpersonales	Social
Reconocimiento laboral	Percepción sobre la valoración del esfuerzo y desempeño	Organizacional
Intención de permanencia	Disposición del trabajador para continuar en la organización	Conductual
Satisfacción con el puesto	Nivel de conformidad con las funciones y responsabilidades asignadas	Laboral

*Nota:* Matriz de indicadores de la satisfacción laboral. Adaptado de Gomes et al. (2025).

El salario emocional y la satisfacción laboral están cada vez más relacionados gracias a los beneficios no monetarios del empleado, por ello, las estrategias de salario emocional en el entorno laboral se centran en mejorar los factores psicológicos emocionales y sociales asociados al valor del trabajo. Desde un enfoque organizacional, el salario emocional actúa como un refuerzo positivo psicológico, lo que ayuda a saber cómo influye los beneficios no monetarios en mejorar la satisfacción (Rodríguez Quispe & Roque Barrios, 2024).

### **La tensión organizacional en el sector financiero**

En el caso específico del sector financiero, estas dinámicas adquieren una complejidad particular. Las instituciones financieras, especialmente aquellas orientadas al cumplimiento de metas comerciales, operan bajo esquemas de alta exigencia que pueden generar presión constante sobre los trabajadores y afectar el desempeño. Esta situación suele traducirse en cargas laborales intensas, evaluaciones permanentes de desempeño y una fuerte orientación a resultados, lo que puede derivar en desgaste emocional y disminución de la satisfacción laboral (Mercado Ollarzabal, 2025).

En este contexto, emerge una tensión estructural entre las demandas productivas de la organización y las necesidades psicosociales del trabajador. Esta tensión, si no es gestionada adecuadamente, puede afectar el clima organizacional, incrementar la rotación del personal y deteriorar la calidad del servicio.

Es aquí donde el salario emocional adquiere un papel estratégico, al funcionar como un mecanismo de regulación que permite equilibrar estas dinámicas. Más aún, desde la perspectiva del Trabajo Social organizacional, se reconoce la importancia de implementar intervenciones orientadas a fortalecer el bienestar laboral, promover relaciones saludables y garantizar condiciones dignas de trabajo. De esta manera, el salario emocional constituye un componente clave para la sostenibilidad institucional y la protección del trabajador.

## **Metodología**

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, caracterizado por el uso de la medición y análisis estadístico para determinar la relación entre las variables. El diseño fue no experimental porque no se alteró intencionalmente ninguna de las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020). El alcance es correlacional, orientado a analizar la incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral. En este estudio, el término incidencia se comprende desde un enfoque correlacional, entendido como la asociación estadística entre variables, sin implicar una relación de causalidad. Asimismo, fue de corte transversal, ya que la recolección de los datos se hizo en un único momento temporal (Cvetkovic-Vega et al., 2020), específicamente durante el año 2025.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso. Debido a que el universo de estudio es finito y manejable, se aplicó un muestreo censal, integrando a la totalidad de los trabajadores ( $N= 27$ ) de las áreas administrativas y atención al socio.

Se establecieron como criterios de inclusión: (a) vinculación laboral vigente al momento de aplicación, (b) una antigüedad mínima de seis meses para garantizar una percepción consolidada del clima laboral, y (c) la aceptación voluntaria de la participación. El uso del muestreo censal permitió reducir el error muestral, fortaleciendo la validez interna del estudio.

Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta. Uno de los instrumentos empleados fue el Instrumento para la Inserción del Salario Emocional desarrollado por Salvador-Moreno et al. (2021), con el propósito de evaluar la percepción del salario emocional en los colaboradores de la organización. Este instrumento está conformado por 18 ítems agrupados en tres dimensiones: ambiente laboral (ítems 1, 4, 5, 7, 12 y 17), desarrollo

profesional (ítems 2, 8, 10, 13, 16 y 18) y flexibilidad organizacional (ítems 3, 6, 9, 11, 14 y 15).

Cada dimensión se valora mediante una escala tipo Likert de 6 niveles (1: nunca; 2: casi nunca; 3: algunas veces; 4: frecuentemente; 5: casi siempre; 6: siempre), lo que permite analizar tanto el comportamiento individual de cada factor como obtener un puntaje global que refleja el nivel de salario emocional percibido (Cabrera, 2025). En la Tabla 2 se presentan los rangos de interpretación de los puntajes obtenidos.

**Tabla 2**

*Escala de interpretación del Instrumento para la Inserción del Salario Emocional*

<b>Factores</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Ambiente	6-25	26-29	30-36
Desarrollo	6-19	20-25	26-36
Flexibilidad	6-22	23-27	28-36
Total	6-69	70-83	84-108

*Nota:* Salvador-Moreno et al. (2021).

El instrumento cuenta con un alfa de Cronbach de 0,925 lo que evidencia una adecuada consistencia interna, consolidándolo como una herramienta fiable para evaluar el salario emocional (Salvador-Moreno et al., 2021).

Por otro lado, se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá & Peiró (1989), el cual consta de 23 ítems bajo una escala tipo Likert de siete puntos (1 = completamente insatisfecho, 2 = bastante insatisfecho, 3 = algo insatisfecho, 4 = indiferente, 5 = algo satisfecho, 6 = bastante satisfecho, 7 = completamente satisfecho).

El cuestionario evalúa cinco factores: Satisfacción con la participación (ítems 14, 15, 16, 17, 18 y 19), satisfacción intrínseca (ítems 7, 8, 9, 10 y 11), satisfacción con beneficios y remuneración (ítems 4, 6, 12, 13, 18 y 23), satisfacción con el entorno físico (ítems 1, 2, 3 y 5) y satisfacción con la supervisión (ítems 20, 21 y 22). Para determinar el nivel global de satisfacción laboral, se calculó la media aritmética de las puntuaciones obtenidas en los 23 ítems del cuestionario S20/23, manteniendo así la escala original de 1 a 7. Dado que la puntuación del instrumento es directa, los valores más altos indican mayores niveles de

satisfacción laboral. Para su interpretación, se consideraron tres niveles: insatisfecho ( $< 3,5$ ), indiferente ( $3,5$  a  $4,5$ ) y satisfecho ( $> 4,5$ ), siguiendo el criterio de Izquierdo-Condoy et al. (2023).

Este instrumento ha sido ampliamente utilizado en estudios organizacionales para medir la satisfacción laboral desde una perspectiva multidimensional, evidenciando adecuados niveles de validez y fiabilidad en contextos laborales diversos. Por ejemplo, Álvarez Silva et al., (2019) identificaron un Alfa de Cronbach = 0.90, lo que determina la fiabilidad del instrumento, así como un puntaje de 0.90 en su medida de Kaiser-Meyer-Olkin, otorgándole validez para medir el constructor de satisfacción laboral en poblaciones ecuatorianas.

La recolección de datos se realizó de manera digital a través de Google Forms. La aplicación del instrumento garantizó el anonimato, la confidencialidad y la integridad de la información recolectada, reduciendo posibles sesgos de respuesta.

El estudio se ajustó a los principios éticos de la investigación en ciencias sociales, requiriendo la firma de un consentimiento informado por parte de cada participante, donde se detalló el uso estrictamente académico de la información, la confidencialidad de los datos y el derecho al retiro voluntario en cualquier etapa del proceso.

El procesamiento de datos se realizó mediante el software estadístico IBM SPSS v.26. Inicialmente, se realizó un análisis de estadística descriptiva (frecuencia y porcentajes) para la caracterización de las variables, seguido de un análisis de estadística inferencial. Dada la naturaleza de la muestra y el uso de una escala ordinal en el instrumento, se emplearon pruebas no paramétricas, ya que estas no requieren supuestos de normalidad y permiten analizar adecuadamente datos basados en rangos u ordenamientos, proporcionando una estimación más pertinente de la relación estadística entre las variables estudiadas (Flores Tapia & Flores Cevallos, 2024). Por esta razón, para analizar la correlación se usó el coeficiente de correlación de Spearman, asumiendo un nivel de significancia de  $p < 0.05$ .

## Resultados

La distribución de resultados para la variable salario emocional muestra una mayor concentración de colaboradores en el nivel satisfecho, seguido del nivel insatisfecho y, en menor proporción, del nivel indiferente. Según estos resultados, predomina una valoración positiva del salario emocional dentro de la organización, aunque también se identifica un grupo relevante de trabajadores que no percibe de manera favorable estos componentes (Tabla 3).

**Tabla 3**  
Salario emocional (global)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	9	33,3	33,3	33,3
	Indiferente	6	22,2	22,2	55,6
	Satisfecho	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota: (Autor, 2026).

Por otro lado, la distribución de valores para la variable satisfacción laboral evidencia una mayor concentración de trabajadores en el nivel bajo, seguido por el nivel de satisfacción alto y, en menor proporción, del nivel de satisfacción medio. Este patrón muestra que la percepción de la satisfacción laboral se presenta con diferencias marcadas entre los colaboradores (Tabla 4).

**Tabla 4**  
Satisfacción laboral (global)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	55,6	55,6	55,6
	Medio	4	14,8	14,8	70,4
	Alto	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota: (Autor, 2026).

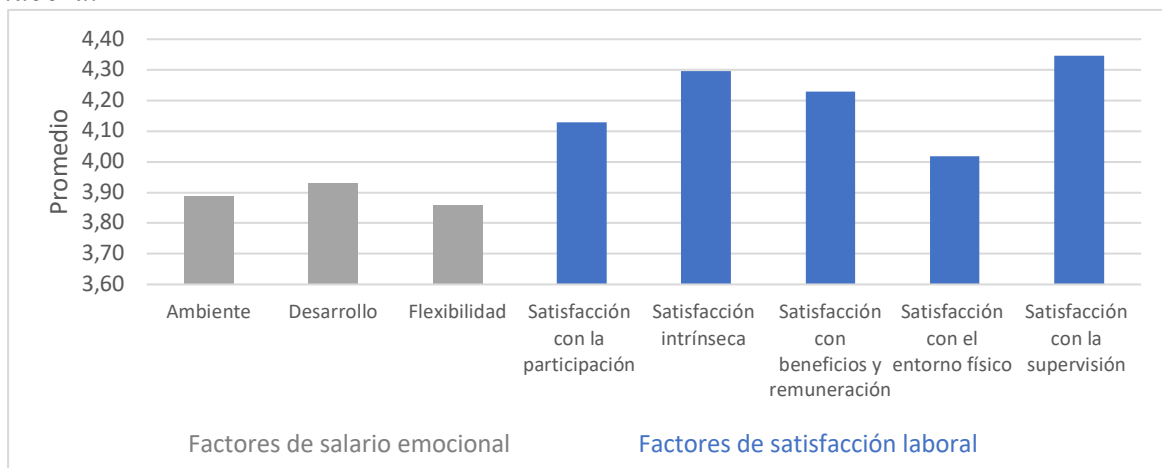
Considerando los factores individuales, los resultados evidencian que las dimensiones del salario emocional presentan valores promedio homogéneos, con puntuaciones cercanas entre sí, lo que refleja una distribución similar en las puntuaciones para el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo y la flexibilidad (Figura 1).

En contraste, la satisfacción laboral muestra una ligera variabilidad entre sus dimensiones, observándose valores más altos en la satisfacción intrínseca y en la satisfacción con la supervisión, mientras que la satisfacción relacionada con el entorno físico presenta valores inferiores (Figura 1).

En conjunto se observa una tendencia diferenciada entre ambas variables, con una valoración más favorable del salario emocional frente a una mayor concentración de niveles bajos en la satisfacción laboral.

### Figura 1

*Análisis descriptivo comparativo por dimensiones del salario emocional y la satisfacción laboral*



Nota: (Autor, 2026).

A nivel dimensional, el salario emocional presenta diferencias entre sus factores. En la dimensión ambiente, se observa que el 59,3% de los colaboradores se ubica en el nivel bajo, seguido de un 22,2% en el nivel alto y un 18,5% en el nivel medio. En cuanto a la dimensión desarrollo, los resultados evidencian una distribución más equilibrada, donde el 40,7% de los trabajadores se sitúa en el nivel alto, mientras que el 29,6% se ubica tanto en el nivel bajo como en el nivel medio. Por su parte, la dimensión flexibilidad presenta un comportamiento intermedio, con un 51,9% de los colaboradores en el nivel bajo, un 33,3% en el nivel alto y un 14,8% en el nivel medio (Apéndice A).

En relación con las dimensiones de la satisfacción laboral, se observan diferencias en la distribución de los niveles de percepción entre los colaboradores. En la dimensión satisfacción con la participación, el 37,0% se ubica en el nivel satisfecho, seguido del 33,3% en el nivel indiferente y el 29,6% en el nivel insatisfecho. En la dimensión satisfacción intrínseca, se registra una mayor concentración en el nivel satisfecho (51,9%), mientras que el 33,3% corresponde al nivel insatisfecho y el 14,8% al nivel indiferente.

De forma similar, la satisfacción con los beneficios y la remuneración presenta un 51,9% de colaboradores en el nivel satisfecho, seguido de un 29,6% en el nivel insatisfecho y un 18,5% en el nivel indiferente. Por su parte, la satisfacción con el entorno físico muestra una distribución comparable a la dimensión de participación, con un 37,0% en el nivel satisfecho, un 33,3% en el nivel indiferente y un 29,6% en el nivel insatisfecho. Finalmente, en la dimensión satisfacción con la supervisión, el 51,9% de los colaboradores se ubica en el nivel satisfecho, seguido del 29,6% en el nivel indiferente y el 18,5% en el nivel insatisfecho (Apéndice B).

En la tabla 5 se presenta el análisis de correlación donde se evidencia una relación débil, negativa y no significativa entre el salario emocional global y la satisfacción laboral global. Esta tendencia se mantiene al examinar las correlaciones entre las dimensiones del salario emocional con las distintas dimensiones de la satisfacción laboral, donde también se observan coeficientes bajos y no significativos.

En conjunto, los resultados permiten identificar que, mientras las dimensiones internas de cada variable presentan relaciones consistentes y significativas, la relación entre salario emocional y satisfacción laboral, de forma global o por factores, no muestra un patrón de asociación claro en la muestra estudiada.

Este comportamiento resulta coherente con la diferencia observada en la distribución de ambas variables, donde el salario emocional presenta valoraciones más favorables, mientras que la satisfacción laboral se concentra en niveles más bajos.

**Tabla 5***Correlación entre salario emocional y satisfacción laboral*

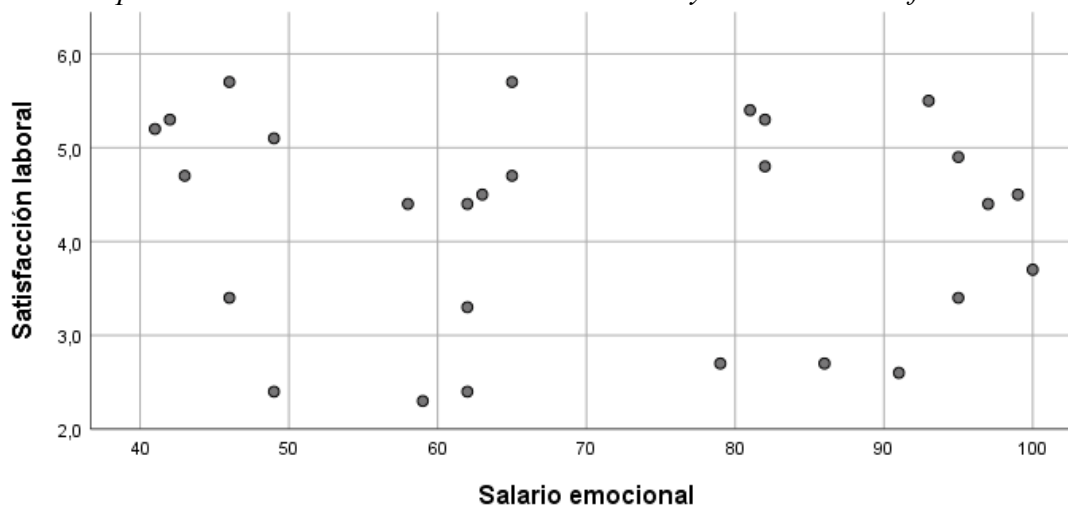
Factores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Salario emocional (global)	1,000									
2. Ambiente	,947**	1,000								
3. Desarrollo	,876**	,803**	1,000							
4. Flexibilidad	,958**	,918**	,885**	1,000						
5. Satisfacción laboral (global)	-,094	,053	-,170	-,013	1,000					
6. Satisfacción con la participación	-,023	,130	-,124	,070	,923**	1,000				
7. Satisfacción intrínseca	-,176	-,031	-,188	-,103	,948**	,879**	1,000			
8. Satisfacción con los beneficios y la remuneración	,007	,168	-,019	,078	,871**	,860**	,859**	1,000	,796**	,733**
9. Satisfacción con el entorno físico	-,159	-,009	-,279	-,069	,923**	,826**	,879**	,796**	1,000	,854**
10. Satisfacción con la supervisión	-,178	-,029	-,260	-,104	,900**	,854**	,884**	,733**	,854**	1,000

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Datos proyectados según tendencias de la muestra (N=27).

La Figura 2 muestra una dispersión de los datos sin una tendencia lineal definida entre el salario emocional y la satisfacción laboral. Los puntos se distribuyen de manera irregular a lo largo del plano, evidenciando la ausencia de un patrón de asociación claro entre ambas variables. Esta disposición visual es consistente con los resultados obtenidos en el análisis de correlación, donde se identificó una relación débil y no significativa.

**Figura 2**

Gráfico de dispersión entre el índice de salario emocional y el nivel de satisfacción laboral



Nota: (Autor, 2026).

## Discusión

Los hallazgos del estudio identificaron que el emocional sí está presente en la cooperativa, pero no todos lo viven de la misma manera. Para algunos colaboradores resulta evidente, mientras que para otros pasa más desapercibido, lo que deja ver que todavía hay espacio para hacerlo más consistente en la práctica diaria. En cuanto a la satisfacción laboral, los niveles no logran consolidar una experiencia positiva generalizada. Más bien, lo que se observa es un escenario mixto, donde conviven percepciones favorables con otras que no lo son tanto.

En el análisis por dimensiones, el salario emocional mostró un comportamiento relativamente homogéneo, con puntuaciones cercanas entre sus componentes, lo que sugiere una aplicación consistente de las prácticas organizacionales asociadas a este constructo. Por su parte, la satisfacción laboral presentó una mayor variabilidad entre sus dimensiones, destacándose niveles más favorables en aspectos vinculados al contenido del trabajo y las relaciones laborales, junto con otras áreas donde las valoraciones fueron más equilibradas.

De forma global, se observó que el salario emocional tiende a ser valorado de manera más favorable, mientras que la satisfacción laboral presenta una mayor concentración en valoraciones bajas, evidenciando que ambas variables no necesariamente se comportan de manera paralela en el contexto analizado.

En relación con la asociación entre variables, el coeficiente de correlación obtenido ( $r = -0,094$ ) indica una relación negativa y de magnitud débil entre el salario emocional y la satisfacción laboral. Considerando la escala de interpretación de Cohen, los valores cercanos a cero reflejan ausencia de relación entre variables (Carranza Rodríguez et al., 2023). En este sentido, el resultado obtenido sugiere que, en la muestra estudiada, no existe una relación significativa entre ambas variables.

Este resultado plantea un escenario interesante, ya que contrasta con lo esperado desde el enfoque teórico predominante, donde el salario emocional suele asociarse con efectos positivos en la experiencia laboral. En lugar de evidenciar una relación directa, los datos sugieren que dicha asociación podría depender de otros factores intervinientes o de las condiciones específicas del contexto organizacional analizado.

De acuerdo con Guerrero-Figueroa et al., (2024) el salario emocional constituye un elemento clave en la gestión del talento humano, al incidir en el bienestar psicológico, la motivación y la permanencia de los trabajadores. En esta misma línea, Gomes et al. (2025) sostienen que el salario emocional influye en la percepción que los individuos tienen de las condiciones laborales, especialmente al momento de evaluar su relación con la organización. Sin embargo, los resultados del presente estudio no evidencian una asociación significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral, lo que sugiere que su impacto podría no manifestarse de forma directa o inmediata en todos los contextos organizacionales.

Una posible explicación de este comportamiento puede encontrarse en la naturaleza multidimensional de la satisfacción laboral. Según Flores Delgado et al. (2025), esta variable

está influida por condiciones estructurales, expectativas individuales y experiencias laborales previas, por lo que no depende exclusivamente de factores organizacionales. En este sentido, la satisfacción laboral se configura como un constructo capaz de ser evaluado, además de contrastar lo que el trabajador espera de su entorno laboral con lo que realmente experimenta, integrando tanto factores intrínsecos como extrínsecos.

Para Alonso et al., (2025), los factores intrínsecos, que incluyen la motivación, el sentido del trabajo o la identificación con la organización, a más de depender de los incentivos ofrecidos por la empresa, también se relacionan con los procesos internos de valoración del individuo, en especial, con aquellos que fortalezcan su bienestar laboral. Por su parte, los factores extrínsecos, como el clima organizacional, el liderazgo o las condiciones laborales, pueden condicionar de forma directa la percepción de satisfacción, incluso cuando existen prácticas de salario emocional implementadas (Guerrero et al., 2024; Movilla et al., 2025). Esto permite comprender por qué, en el presente estudio, la presencia de salario emocional no se traduce necesariamente en niveles elevados de satisfacción laboral.

Asimismo, investigaciones recientes han destacado que la satisfacción laboral se encuentra fuertemente vinculada a variables como el clima organizacional, la calidad del liderazgo y el equilibrio entre vida personal y laboral (Movilla et al., 2025; García del Castillo-López & Pérez Domínguez, 2024). Esto permite comprender por qué, a pesar de la presencia de elementos positivos asociados al salario emocional, los colaboradores pueden mantener niveles bajos de satisfacción laboral si otras condiciones no son percibidas como favorables.

Por otro lado, el contexto específico del sector financiero también puede influir en los resultados obtenidos. Bastidas Jiménez y Calle Carrión (2024) evidencian que este sector se caracteriza por altos niveles de exigencia, presión por resultados y riesgo de agotamiento laboral, factores que pueden afectar directamente la percepción de satisfacción de los trabajadores. En este escenario, el salario emocional podría no ser suficiente para contrarrestar

los efectos de estas condiciones, lo que explicaría la ausencia de una relación significativa entre las variables analizadas.

Desde la perspectiva del Trabajo Social organizacional, el bienestar laboral no es un elemento fragmentado, más bien, es el resultado de la articulación entre condiciones laborales favorables, así como relaciones organizacionales positivas; en otras palabras, es un fenómeno que integra todo aquello que cubra las necesidades psicosociales del trabajador (Guillermo, 2024). En este sentido, el salario emocional representa un recurso importante, pero cabe recalcar que no es autosuficiente, ya que su efectividad depende de su integración con otras estrategias orientadas a fortalecer el entorno laboral y las dinámicas organizacionales.

En conjunto, los hallazgos del estudio sugieren que, si bien el salario emocional constituye un recurso relevante dentro de la gestión organizacional, su relación con la satisfacción laboral depende de la interacción con múltiples factores contextuales y organizacionales. Por ello, se requiere una comprensión integral del bienestar laboral, donde las intervenciones no se limiten a beneficios aislados, pues es vital responder a toda la complejidad de la experiencia laboral en conjunto.

En términos prácticos, estos hallazgos sugieren la necesidad de diseñar estrategias organizacionales para fortalecer el salario emocional, pero es importante que integren aspectos estructurales como el entorno físico, la carga laboral, el liderazgo y las condiciones contractuales, elementos que han demostrado incidir directamente en la percepción de satisfacción laboral. De esta forma, se promueve una visión más integral del bienestar laboral, orientada a la mejora de la calidad de vida en el trabajo.

Por otra parte, es importante considerar que el presente estudio se desarrolló bajo un diseño transversal y con una muestra específica del sector financiero, lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos organizacionales. Asimismo, el uso de instrumentos de autopercepción puede implicar sesgos asociados a la subjetividad de los

participantes, por lo que las futuras investigaciones podrían complementar estos hallazgos mediante enfoques mixtos o longitudinales que permitan profundizar en la relación entre las variables analizadas.

Para finalizar, los resultados obtenidos aportan evidencia empírica que permite ampliar la comprensión del vínculo entre salario emocional y satisfacción laboral, evidenciando que dicha relación no siempre se presenta de manera directa. Este estudio invita a continuar explorando el fenómeno desde perspectivas más integrales, considerando las particularidades del contexto organizacional y las dinámicas propias de cada sector.

## Conclusión

El salario emocional se presenta como un componente valorado positivamente dentro de la organización, aunque su impacto no es percibido de manera uniforme por todos los colaboradores, lo que evidencia la necesidad de fortalecer su alcance y consistencia en la práctica organizacional.

Por su parte, la satisfacción laboral presenta una mayor concentración en niveles bajos, es decir, no se presenta como una experiencia homogénea, lo que refleja la existencia de condiciones laborales insuficientes para garantizar el bienestar de los trabajadores.

La relación entre salario emocional y satisfacción laboral no se manifiesta de manera directa en el contexto analizado, lo que indica que el bienestar laboral responde a una dinámica más compleja en la que intervienen factores adicionales que no se exploraron en este estudio.

## Referencias bibliográficas

- Alonso-Sastre, A.-I., Pardo, J., Cortijo, O., & Falcó, A. (2025). Quantitative emotional salary and talent commitment in universities: An unsupervised machine learning approach. *Merits*, 5(2), 14. <https://doi.org/10.3390/merits5020014>
- Álvarez Silva, L. A., López Rodríguez, L. A., & Silva Avilés, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*, (35), 87-96.

<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>

- Bastidas Jimenez, M. J., & Calle Carrion, I. C. (2024). Burnout in Guayaquil's Financial Sector. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*, 14(14), 70-87.
- Cabrera, M. N. (2025). *Salario emocional y retención del talento humano de la empresa importadora Juan Cevallos IJC SA* [Trabajo de titulación, Universidad Técnica del Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1635d82e-7d81-401d-b5e4-376d76eec416/content>
- Carranza Rodríguez, A. M., Carranza Monzón, D. L., & León Luyo, S. L. (2023). Aplicación de las escalas de medición ordinal para interpretar coeficientes de la correlación en investigación científica. *SEARCHING*, 5(1), 45–56. <https://doi.org/10.46363/searching.v5i1.4>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & Correa López, L. E. (2021). Estudios transversales. *Revista de la facultad de medicina humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>
- Davcheva, M., González-Romá, V., Hernández, A., & Tomás, I. (2024). The influence of employment quality on employee health complaints: A parallel mediation model. *Journal of Business and Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s10869-024-09944-9>
- Flores Delgado, M. V., Silva Cevallos, D. F., & Flores Valero, M. F. (2025). La satisfacción laboral en las entidades públicas. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 29(ESPECIAL), 134-141. <https://doi.org/10.47460/uct.v29iSpecial.891>
- Flores Tapia, C. E., & Flores Cevallos, K. L. (2024). Aplicación de las pruebas no paramétricas de signos y Wilcoxon en la toma de decisiones empresariales. *Espíritu Emprendedor TES*, 8(2), 64–83. <https://doi.org/10.33970/etes.v8.n2.2024.366>
- Galiano-Coronil, A. & Blanco-Moreno, S. (2024). Satisfacción y retención de empleados: marketing social y felicidad. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 14(28), 237-259. <https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.04>
- García del Castillo-López, Á., & Pérez Domínguez, M. (2024). Employees' emotional intelligence and job satisfaction: The mediating role of work climate and job stress. *Administrative Sciences*, 14(9), 205. <https://doi.org/10.3390/admsci14090205>
- Gomes, A., Santos, J. V. D., Silva, B., & Gonçalves, I. (2025). Emotional salary: What impact does it have when evaluating job offers? Contribution from the stereotype content model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 41(3), 135–141. <https://doi.org/10.5093/jwop2025a16>
- Guerrero-Figueroa, G. R., Otero-Solano, S. P., & Guerrero-Guerrero, M. (2024). Salario emocional y sus efectos en la productividad laboral: Un análisis desde el bienestar emocional y psicológico. *Saber, Ciencia y Libertad*, 19(2), 378–393. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2024v19n2.12288>
- Guillermo, T. (2024). Los programas de bienestar organizacional, su impacto en la felicidad laboral y organizacional. *Ciencia, Economía y Negocios*, 7(2), 5-14. <https://doi.org/10.22206/ceyn.2024.v8i1.3288>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

- Hernández, J., Sánchez, S., Martínez, J., Luis, K., Cruz, E., Gatica, L., & Jiménez, N. (2024). Salario Emocional: Clave para el bienestar laboral y la retención de talento en las empresas. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 11(3), 1-22.
- Izquierdo-Condoy, J. S., Morales-Lapo, E., Hidalgo, M., Tello-De-la-Torre, A., Ruiz-Sosa, C., Guerrero-Castillo, G. S., ... & Ortiz-Prado, E. (2023). Job satisfaction and self-perceptions among ecuadorian medical doctors during their compulsory rural community social service: a countrywide cross-sectional analysis. *Journal of Primary Care & Community Health*, 14. <https://doi.org/10.1177/21501319231179936>
- López-Guzmán, V. S., & Delgado-Bardales, J. M. (2024). Revisión bibliográfica sobre el salario emocional y compromiso laboral en las organizaciones de salud. *Revista científica en ciencias sociales*, 6, 21. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601118>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59–74.
- Mercado Ollarzabal, A. L. (2025). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores: una revisión sistemática. *Revista UNO*, 5(9), 42–60. <https://doi.org/10.62349/revistauno.v.5i9.38>
- Movilla, J. M., Muñoz, H. F., Rodríguez, L. P. S., & Sevilla, Y. M. (2025). Perception on work-life balance and job satisfaction among employees in a higher education institution. *International Journal of Research and Scientific Innovation*. <https://doi.org/10.51244/IJRSI.2025.120500173>
- Puyol-Cortez, J. L. (2021). La satisfacción laboral como factor clave para la productividad en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(2), 50–64. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n2/31>
- Rodríguez Quispe, L. M., & Roque Barrios, N. E. (2024). El salario emocional y la satisfacción laboral. Impulso: *Revista de Administración*, 2(3). 23-35. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.2i3.12>
- Salvador-Moreno, J. E., Torrens-Pérez, M. E., Vega-Falcón, V., & Noroña-Salcedo, D. R. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 41-52. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>
- Serunjogi, S., Matagi, L., & Kobusingye, L. (2025). The mediating role of job satisfaction in the relationship between job involvement and psychological well-being. *Open Journal of Business and Management*, 13(5), 3620–3639. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2025.135194>
- Silva, A. J., Burgette, A. R., & da Costa, J. F. (2024). Toward a sustainable world: Affective factors explain how emotional salary influences different performance indicators. *Sustainability*, 16(5), 2198. <https://doi.org/10.3390/su16052198>
- Vinza-Coronel, C. G., Plúa-Panta, K. A., & Tenelema-Jiménez, I. E. (2026). Reconocimiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de servicios de una institución universitaria. *Journal of Economic and Social Science Research*, 6(2), 101-112. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v6/n2/243>