

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
IMPACTO DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA
EMPRESA ALFAGRES S.A. EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

PRESENTA:

KELLY TATIANA RODRÍGUEZ CASAMACHIN-CÓDIGO 100203176

LAURA VICTORIA GARCÍA NAVARRETE-CÓDIGO 1811981295

MARÍA ISABEL ORDUZ BARON-CÓDIGO 100014669

OLGA RUBIELA BERNAL RODRIGUEZ CÓDIGO- CODIGO 100211547

SUPERVISOR:

KAMILA BIBIANA GARCÍA GARZÓN. MGS

BOGOTÁ, MARZO A JUNIO DE 2022.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Capítulo 1. Introducción.....	5
Descripción del contexto general del tema.....	7
Planteamiento del problema.....	8
Pregunta de investigación.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación.....	10
Capítulo 2. Marco de referencia.....	11
Marco conceptual.....	11
Marco teórico.....	12
Marco	
Empírico.....	114
Capítulo 3.	
Metodología.....	115
Tipo y diseño de	
investigación.....	115

Participantes.....	11
5	
Instrumentos de recolección de datos.....	17
Estrategia del análisis de datos.....	18
Consideraciones éticas.....	18
Capítulo 4. Resultados.....	19
Discusión-.....	24
Conclusiones.....	26
Limitaciones-.....	27
Recomendaciones-.....	28
Referencias bibliográficas	28
Anexos.....	31
Producto multimedia.....	56

Lista de tablas

Tabla 1. Datos de los participantes.....	19
---	----

Lista de Figuras.

Figura 1. Relación entre la satisfacción laboral y el salario emocional.....	22
Figura 2. Relación entre los factores de Salario emocional y la Satisfacción laboral.....	23
Figura 3.Estrategias de Salario emocional.....	24
Figura 4. Nivel de Satisfacción laboral.....	25

Figura 5. Nivel de Satisfacción laboral por factores.....26

Resumen

En la actualidad las organizaciones optan por suministrar y pagar a los empleados con salario emocional, buscando incrementar los estándares de calidad y productividad, consecuente con esto el objetivo principal de la presente investigación, busca identificar el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A en la ciudad de Bogotá Colombia, El proyecto en mención se desarrolló con una metodología tipo cuantitativa con un diseño de investigación transversal correlacional, dado a las variables establecidas, salario emocional y satisfacción laboral. La investigación se realizó sobre la población total de los trabajadores que en su momento fueron 12 (doce) empleados del área de servicio al cliente de la ya nombrada entidad. Se utilizaron dos encuestas, una de ellas la escala de satisfacción laboral creada por Sonia Palma Carillo y por otro lado la encuesta de salario emocional desarrollada por Salvador, Torres y Noroña. Con respecto a los resultados, se concluyó que la mayoría de los empleados encuestados tienen un nivel de satisfacción regular, y en cuanto a salario emocional, la mayoría de los empleados recibe un salario emocional medio.

Palabras clave: Ausentismo, Falta de motivación, Salario emocional, Satisfacción laboral.

Capítulo 1.

Introducción.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad identificar el impacto de salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Alfagres S.A. El salario emocional son todos aquellos incentivos y/o retribuciones no económicas que obtienen los

trabajadores como resultado de la realización de un trabajo, permitiéndoles contribuir en aras de satisfacer las necesidades tanto familiares como personales.

Dicha investigación surge a partir de la necesidad por querer conocer cuál es el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A. Para ello se ha planteado determinar la relación existente entre salario emocional y la satisfacción laboral, lograr identificar las estrategias de salario emocional que reciben los empleados y a su vez poder identificar el nivel de satisfacción en los mismos.

Cabe resaltar que en la actualidad las organizaciones optan por suministrar y pagar a los empleados con salario emocional, buscando incrementar los estándares de calidad y productividad, evitando la reducción en cuanto ausentismo laboral y rotación de personal. Según (Espinoza Saldívar & Toscano Moctezuma, 2020): muchas otras organizaciones se niegan en la implementación del mismo, ya que lo consideran como un gasto, sin que aseguren cambios positivos para la organización y para los mismos empleados.

Para (Betancur Aias , Gil Vera , & Quintero Arabgo , 2018), las organizaciones buscan transformar los procesos externos e internos en relación a las necesidades del mercado y su competitividad, además de apostarle al desarrollo y su innovación, conforme a los cambios y modificaciones que se pretenden realizar dentro de una organización, priman el desempeño con el que los colaboradores desarrollan sus actividades y funciones asignadas, pues no es suficiente el salario económico sino por el contrario que se logre la ejecución de una estrategia no económica que genere motivación y satisfacción en los empleados.

Por otro lado y tal como lo explica (BORRA MARCOS & GÓMEZ GARCÍA, 2012), un nivel elevado de salario está asociado con los altos niveles de satisfacción laboral, considerándose el sueldo uno de los efectos más significativos sobre la satisfacción laboral de los empleados, el empleado siempre le dará valor en primer lugar al sueldo devengado por los servicios prestados, no obstante al no haber una remuneración considerable los empleados siempre buscan de sus empleadores una retribución que logre equilibrio para su bien, es decir que la compensación económica vaya de mano con la formación continua o patrocinada por parte de la empresa, la conciliación de la vida profesional y personal, pues caso contrario conllevaría a una negatividad constante en los trabajadores y por ende este no valorará las exigencias impuestas por su empleador sin ningún tipo de remuneración.

El salario podría ser considerado como el único factor motivador y casi que la única compensación que puede esperar un trabajador a cambio por la dedicación y esfuerzo empleado para el desarrollo de una labor en las organizaciones. Sin embargo, para (Padilla Ruiz , 2013), el ser humano se motiva más a recibir salario emocional que con incentivos monetarios, pues referimos a salario emocional como retribución se refiere a la conducta, las competencias la formación y el desempeño del trabajador.

Descripción del contexto general del tema

El salario emocional y la satisfacción laboral en los empleados de atención al comprador tienen una clara influencia en la satisfacción del cliente final de las organizaciones, en la actualidad las personas prefieren ambientes de trabajo mucho más flexibles antes que ganar una onerosa cantidad de dinero, prefieren desenvolverse en espacios que les generen tranquilidad y

felicidad en lugar de someterse a labores que le representen altos niveles de estrés, sobre todo las nuevas generaciones están mucho más identificadas con esta ideología. En la actualidad los trabajadores buscan un equilibrio en la vida laboral-social, laboral-familiar, laboral académica, el salario emocional y la satisfacción laboral están asociados a elementos no monetarios que generan consonancia con relación a las diferentes dimensiones del ser humano.

Se han realizado diversos estudios para identificar cifras que permitan a las organizaciones destacar la importancia de la aplicación de este tema y los resultados que pueden ofrecer de cara a la satisfacción del usuario y por supuesto de cara al aumento de los ingresos y de la vida útil de sus clientes, así como el afianzamiento de sus negocios al tener empleados motivados y enamorados de la marca que a su vez generan clientes enamorados y promotores de la misma. Adicionalmente, la implementación de estrategias de salario emocional en las empresas permite reducir los niveles de rotación. A continuación, algunos resultados de estudios realizados con respecto al salario emocional en las organizaciones y los efectos positivos que genera en cuanto a la satisfacción laboral.

Padilla (2016) realizó una investigación en la que participaron 45 empleados del Instituto Nacional de la Meritocracia y encontró que el 86% de los empleados se sintieron motivados al hacer parte de un sistema de salario emocional, mientras que el 52% se sintió motivado estando fuera de esta posibilidad. Por otro lado, Michán (2017) a raíz de una investigación concluye que los Baby Boomers se motivan con un salario emocional dirigido a oportunidades en salud, premios de reconocimiento y planes de retiro. Para la generación de personas nacidas entre años 1970 y 1980 es indispensable desenvolverse en un trabajo que favorezca la armonía entre la vida laboral y la vida en familia, así como posibilidades de descanso y planes escala. Finalmente

indica que, en el caso de los Milenials, es decir las personas nacidas entre los años 1980 y 2000, prefieren trabajos que les permita desarrollar la creatividad y participar en escenarios flexibles y de ambientes de esparcimiento ligados al aprendizaje y el desarrollo de habilidades duras y blandas.

Claramente en la medida en que se implementen estrategias de salario emocional en las organizaciones, se contará con un personal mucho más comprometido y motivado, a su vez este promoverá espacios de satisfacción para los clientes y en respuesta a eso las organizaciones tendrán mejores calificaciones por parte del usuario, así como mejores niveles de clima organizacional interno y en consecuencia mejores dividendos.

Planteamiento del problema

La satisfacción laboral es una preocupación de las empresas ya que en diversas investigaciones se ha relacionado con comportamientos deseables en los trabajadores tales como productividad, disminución del ausentismo laboral, cooperación para el desarrollo de tareas entre otros. De esta manera las organizaciones desean generar satisfacción laboral entre sus empleados. Sin embargo, no siempre saben que deben hacer para ello. En esta investigación se pretende entender la relación entre la satisfacción laboral y el salario emocional y determinar qué factores de salario emocional se podría dar a los empleados para aumentar su satisfacción.

Pregunta de investigación.

¿Cuál es el Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área servicio al cliente de la empresa Almagres S.A. en la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.

Objetivos específicos.

Determinar la relación existente entre salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.

Identificar las estrategias de salario emocional que reciben los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.

Establecer el nivel de satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.

Justificación.

Este proyecto es una investigación académica que pretende dar a conocer el efecto del salario emocional en la satisfacción laboral de la empresa “Alfagres S.A.S.”. Dicha investigación es relevante a nivel académico ya que muestra el impacto de los diferentes factores del Salario emocional utilizando la herramienta Encuesta de salario emocional creada por Salvador, Torres, Vega y Noroña. La aplicación de dicha encuesta para determinar los factores que más influyen en la Satisfacción laboral es una aplicación que no se ha realizado antes.

Por otra parte, a nivel organizacional es una excelente herramienta para que Alfagres conozca el impacto que tienen las estrategias de Salario emocional sobre la satisfacción de sus empleados y de esta forma estimular a sus trabajadores con miras al cumplimiento de los objetivos misionales y visionales de la organización. Los resultados de este proyecto serán un

insumo importante para que dicha organización recopile las mejores prácticas en materia de gerencia del talento humano.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

En el proyecto de investigación “Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A” se pretenden desarrollar tres marcos, cuyo propósito buscan describir los conceptos e información más relevante en relación a la investigación, la teorías que sustentan el estudio y el estado actual del tema tratado en este proyecto, al igual que destacar aquellos proyectos que ya tuvieron lugar de desarrollarse y ejecutarse. Cabe resaltar que las variables a tratar en transcurso del mismo proyecto de investigación no serán ajenas al salario emocional y satisfacción laboral que tiene cada uno de los trabajadores que hacen parte del área de Servicio al cliente en la entidad Alfagres S.A.

Marco conceptual.

Autogestión: Es el sistema que mediante una organización e implementación de estrategias permite al empleado participar de manera activa y dinámica permitiéndole así la toma de decisiones dentro del dominio de una organización. (Chiavenato, 2009).

Captación: Es el proceso mediante el cual una organización busca hallar en el mercado laboral los perfiles más competentes y eficientes para desempeñar la vacante a la cual se postula para ser parte de la que será de momento su segunda familia, la compañía. (Dessler, 2015).

Flexibilidad: Se determina como flexibilidad un acuerdo entre el empleado y el empleador con el propósito de atender algunas necesidades personales sin descuidar los objetivos de la organización.

Es la capacidad de adaptación de una empresa en cuatro dimensiones, flexibilidad de la organización productiva, de la organización del trabajo, de la gestión productiva y del mercado laboral (Arancibia, 2011).

Motivación: Es la capacidad con la que se aborda a un trabajador y se estimula para que esté enfocado todo su potencial, conocimiento y capacidades bien intencionadas y facultativo orientado a los logros de la compañía, garantizándole un desarrollo laboral-profesional e individual. (Chiavenato, 2009).

Retención: Este proceso está compuesto por un método organizacional para mantener una de las que se considera es de las principales herramientas de la empresa, el capital humano, mediante estrategias de motivación y beneficios que lo estimulen a quedarse dentro de la compañía como pieza clave tanto para la empresa como para el trabajador. (Dessler, 2015).

Salario emocional: es la compensación no monetaria que recibe el trabajador por parte de la compañía como incentivos que no es de carácter económico, sino más bien que contribuye al bienestar y calidad de vida con el fin que sienta parte importante y fundamental de la misma. (Granados, 2011),

Satisfacción laboral: Esto es lo que identifica al empleado con la compañía y permite al mismo tiempo identificar si hay o no una desafección por parte del colaborador hacia la misma, a través del reconocimiento, las oportunidades de ascenso, la posición social, la recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales (Blum & Naylor, 1999).

Marco teórico.

El psicólogo Frederick Herzberg planteó la Teoría de los dos factores, denominada también la teoría de la motivación e higiene. Frederick afirmó que las variables causantes de la satisfacción en un modelo de sistema son completamente distintas de las causas de insatisfacción; debido a que las personas no tienen necesidades similares. Generalmente por un lado están las necesidades que evitan el sufrimiento o el dolor, por otro están las orientadas al crecimiento emocional o intelectual; diferencias cualitativas que Frederick Herzberg formuló en su teoría como una forma de describir la relación entre el rendimiento y la satisfacción de los empleados u trabajadores, deduciendo que cuando se mejora la satisfacción de los trabajadores aumentaba el rendimiento y por otro lado cuando el rendimiento del trabajador aumentaba también aumentaba la satisfacción de este trabajador. Del anterior planteamiento nacieron dos elementos: motivaciones o factores, a uno de estos factores le llamo el factor de la higiene y a otro el factor de la motivación.

La teoría del factor dual de Frederick Herzberg o teoría de la motivación e higiene, de acuerdo con (Factor Huerta, 2018), propone medidas para mejorar el grado de motivación y rendimiento de los empleados; esto porque dentro de las organizaciones o empresas se constituyen principalmente por personas o individuos, lo que sugiere o hace necesario la implementación de una psicología aplicada al trabajo. En este ámbito de la administración empresarial, Herzberg se destacó como una de las personas más contribuyentes en la gestión del capital humano y del bienestar de la empresa, esto lo logró gracias a la implementación de su teoría basada en la motivación e higiene, en ella se enfoca sobre los factores que producen

insatisfacción o satisfacción o en el trabajador y como este, logra dar cabida a sus funciones laborales.

En resumen los elementos que producen satisfacción o insatisfacción laboral son de naturaleza totalmente diferentes, se enfatizan en la idea de que el individuo tiene dos tipos de necesidades: la primera evita los eventos que producen malestar y la segunda, el deseo de superarse y crecer a nivel intelectual como personal, en este orden de ideas cuando se aplica esta teoría al ámbito laboral, esta precisa de incentivos diferentes, que consiste en dos factores principales, los factores higiénicos: que se conocen así porque abarcan variables asociados a la insatisfacción laboral que incluye tanto condiciones ambientales como aquellas condiciones relacionadas para el desarrollo de las funciones asignadas para cada uno de los trabajadores acorde a su labor u oficio, algunas pueden ser la seguridad laboral, las políticas de la empresa, la adecuación del entorno, las relaciones con compañeros supervisores, sueldos entre otras. Los factores de motivación se conocen así porque están directamente ligados a la satisfacción en el desarrollo del cargo como en el cumplimiento de las actividades que cada individuo desempeña, incluyen los sentimientos que el trabajador tiene sobre su desarrollo dentro de la empresa así como el reconocimiento profesional, algunos incentivos pueden ser: logros, promoción, confianza y autonomía, sentimientos de autorrealización, aumentos de las responsabilidades entre otras.

Otra de las teorías más relevantes respecto a la motivación laboral, según (Castillo & Gajardo, 2013), fue realizada por McClelland a inicios de los años 60, basada en estudios previos sobre las necesidades humanas y en la comparación de diversos tipos de empresa, llegó a la conclusión de que existen tres grandes de necesidades que se destacan en la satisfacción laboral y

salario emocional. Estas necesidades tienden a variar de acuerdo a la personalidad y el entorno laboral, que pueden generar distintas conductas, perfiles y niveles de motivación en el trabajo.

Las necesidades son: la necesidad del logro hace referencia a que cuando un individuo quiere realizar tareas o actividades que superan un reto, consideran que no tiene sentido la realización repetida de una tarea o actividad una vez ya se ha aprendido, por esto para conseguir motivarla, se debe asignar nuevas actividades de modo que sienta un progreso y un desarrollo de sus habilidades, tanto como en las responsabilidades personales.

La necesidad de afiliación se refiere a personas que quieren mantener buenas relaciones con los otros compañeros y sienten deseos de pertenecer a grupos sociales, su principal objetivo es ser solicitados y aceptados por los demás, prefieren la cooperación antes que la confrontación, les incomodan las situaciones riesgosas y tienen aceptar las opiniones y preferencias del resto.

La necesidad de poder, se refiere a aquellas personas que les gusta tomar responsabilidades, algunas sienten la necesidad de dirigir, pero otras se conforman realizando las actividades determinadas. Se caracterizan por influir y controlar a los demás, prefieren la competencia y se preocupan mucho por su reconocimiento social buscando controlar a otras personas sobre todo por desear obtener poder sobre su propio beneficio.

Marco Empírico.

En el año 2017 en el poblado de Pereira, se desarrolló un estudio transversal - cuantitativo con el fin de conocer y mejorar la opinión que tienen los trabajadores de una industria en cuanto al salario emocional; Se toma una parte de los trabajadores los cuales son 26, esta muestra fue aleatoria y todos los trabajadores estuvieron de acuerdo con esta, para este estudio se tomaron las

tres siguientes áreas: Jefatura, Administración y Planta. Para recolectar los datos necesitados para el estudio se realizó una encuesta que conlleva 20 preguntas, estas se dividen en 5 categorías las cuales son: Tiempo libre, Recreación, Reconocimiento al trabajo que se desarrolla, Familia y Flexibilidad en el horario de trabajo. Posteriormente del diligenciamiento de la encuesta se concluye lo siguiente: los colaboradores responden que en la organización hay beneficios los cuales hacen parte del salario emocional, las faces más destacadas son Flexibilidad Horaria y Reconocimiento al trabajo que desempeñan. Los trabajadores de planta y la administración perciben que no hay suficiente promoción. Y el tiempo libre y permisos se ubican como la más percibida y satisfactoria. (Lopez, 2017)

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Este proyecto de investigación es de tipo cuantitativo, según Sampiere, Fernandez, Baptista (2014) la investigación cuantitativa “Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos” (p.4). Esta investigación pretende medir la satisfacción laboral de los empleados de Alfagres. El diseño de la investigación es transversal correlacional ya que “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Sanpieri, 2014, p. 93), en nuestro caso las variables son satisfacción laboral y salario emocional.

Participantes.

La población según Sampieri, Fernández y Batista “. Para este proyecto la población está conformada por los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres, la cual en el

momento de estudio contaba con 12 personas en la nómina. De la totalidad de la población 5 personas eran de género masculino y 7 de género femenino, con un rango de edad entre los 24 y 33 años de edad. El 100% de la población son bachilleres y ninguno contaba con grado profesional.

Para esta investigación no se trabajó con una muestra o “subgrupo de la población o universo del cual se recolectan los datos” (Sampieri, Fernandez, Baptista 201, p 173). Dado que la población es muy pequeña se realiza el estudio sobre el total de la población y por lo tanto no se tiene una muestra.

Tabla 1.

Datos de los participantes.

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	7	58%
Masculino	5	42%
Total	12	100%
Antigüedad	Cantidad	Porcentaje
1 a 12 meses	7	58%
1 a 2 años	1	8%
3 a 4 años	2	17%
4 a 5 años	2	17%
Total	12	100%
Escolaridad	Cantidad	Porcentaje
Profesional	1	8%
Técnico	6	50%
Tecnólogo	5	42%
Total	12	100%

Nota: Tomado de las encuestas realizadas. Elaboración propia.

Instrumentos de recolección de datos.

Con el objetivo de definir el instrumento adecuado para la investigación Sampieri, Fernández y Baptista enuncian que la investigación cuantitativa “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

En este proyecto de investigación vamos a utilizar la (Escala general de satisfacción laboral, Índice descriptivo del trabajo (JDI) y Escala de satisfacción laboral SL-SPC), sin embargo hay muy pocas en el tema de salario emocional ya que es un tema del que se investiga más recientemente.

Dado el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto, se utilizarán las siguientes herramientas:

Para la variable de satisfacción laboral se utilizará la Escala de satisfacción laboral creada por Sonia Palma Carrillo. Esta prueba es un instrumento de exploración psicológico cuyo objetivo es evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Según Palma, (1999) “La prueba consta 36 ítems que describen 7 factores: Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales, Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Factor III: Políticas Administrativas, Factor IV: Relaciones Sociales, Factor V: Desarrollo Personal, Factor VI: Desempeño de Tareas y Factor VII: Relación con la Autoridad”. La confiabilidad del instrumento fue de 0,809 alfa de Cronbach en una muestra de 952 trabajadores (Palma, 1999, p.28).

Para la variable de salario emocional elegimos la herramienta Encuesta de salario emocional creada por Salvador, Torres, Vega y Noroña. Esta prueba es un instrumento cuyo objetivo es medir la percepción del salario emocional de los trabajadores. La prueba consta de 18

ítems agrupados en 3 factores: ambiente, desarrollo y flexibilidad. La confiabilidad del instrumento fue medida resultando un alfa de Cronbach de 0,925 en una muestra de 270 trabajadores (Salvador-Moreno, 2021, p. 46).

Estrategia del análisis de datos.

Dado que se eligió realizar una investigación cuantitativa que pretende relacionar las variables de satisfacción laboral y salario emocional se utilizarán las siguientes estrategias: Se realizará la tabulación de los datos obtenidos para cada una de las variables en el programa Excel. Posteriormente usando el coeficiente de Pearson se revisará la relación entre las dos variables Salario emocional y Satisfacción laboral. Si el coeficiente es positivo la relación de las variables es directa, si es negativo es inversa y si es 0 no hay relación entre las variables.

Adicionalmente se usará el coeficiente de Pearson para ver si los factores de Salario emocional se relacionan directamente con la Satisfacción laboral.

Consideraciones éticas.

En Colombia la ley 1090 de Septiembre del 2006 reglamenta el ejercicio de la profesión de la psicología y en la que se enuncia el código deontológico y bioético y otras disposiciones.

A partir de la aprobación de la ley se lograron avances como: dejar de ser reconocida en el campo clínica y que esta fuera ampliada en otros campos de aplicación como el área organizacional, jurídica, ambiental, deportiva y otras áreas del psicólogo, otro de los grandes avances conseguidos a partir de la aprobación de la ley fue que la psicología llegó a tener una definición más amplia, teniendo en cuenta que hoy en día la psicología es un campo de aplicación y ciencia de frontera. Uno de las consecuencias más importantes fue haber adoptado un código deontológico bioético, siendo avalado por la ley. Ahora es este uno de los gremios más

importantes en Colombia y es el único gremio que representa en Colombia a nivel gubernamental y a nivel de entidades privadas.

En cuanto a la resolución 8430 de 1993 y en parte a toda investigación que se pretende abordar y realizar, el artículo 15 establece que, el consentimiento informado debe presentar información clara a todo sujeto que sea participe en las investigaciones de tal manera que se pueda comprender. Así bien se debe detallar en el documento de consentimiento informado los beneficios, riesgos, procedimientos y por supuesto los alcances y objetivos de la investigación. El artículo 16 señala que para que un consentimiento informado sea válido deberá cumplir con unos datos en particular. Para conocer más sobre estos es necesario dirigirse a la siguiente referencia. (Ministerio del trabajo, 1993)

Capítulo 4.

Resultados.

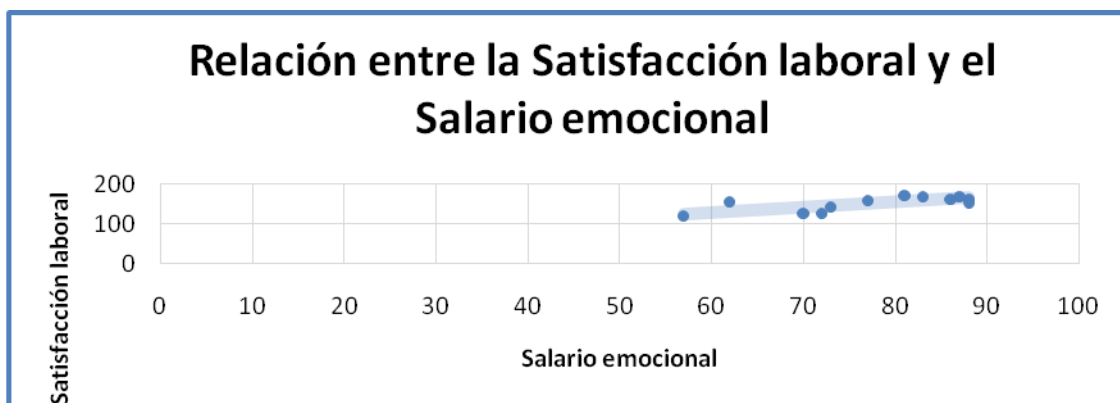
Para determinar el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente de la empresa Almagres S.A. en Bogotá, aplicamos a todos los empleados del área tanto el instrumento de Satisfacción laboral de Sonia Palma, como el de Salario emocional creado por Salvador, Torres, Vega y Noroña.

Tomando los totales por persona de cada uno de los instrumentos se procedió a calcular el coeficiente de Pearson. El coeficiente de Pearson es una medida estadística que nos indica la dependencia lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas independientemente de la escala de medida de las variables. El resultado del coeficiente de Pearson fue de 0.7171 indicando que existe una relación directa entre las variables ya que el coeficiente se encuentra entre los valores de 0 y 1. Es decir, el salario emocional impacta de manera directa la satisfacción laboral, a mayor

salario emocional los empleados tienen un mayor nivel de satisfacción laboral. Esta relación proporcional directa la podemos apreciar adicionalmente en la gráfica de dispersión en donde el eje X es el puntaje del salario emocional, el eje Y el puntaje de la satisfacción laboral y la línea puntuada indica la tendencia de los datos.

Figura 1

Relación entre la Satisfacción laboral y el Salario emocional.



Nota: Datos tomados de las encuestas realizadas. Elaboración propia.

En promedio la satisfacción laboral de los entrevistados es de 151, este valor es considerado dentro de la escala del instrumento como un nivel de satisfacción parcial. El promedio del nivel de Salario emocional es de 77 indicando un nivel medio de Salario emocional.

Relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres s.a.

En el punto anterior se mostró la relación directa que tiene el salario emocional en la satisfacción laboral. En este punto se revisará la relación que tiene cada uno de los factores del

salario emocional en la satisfacción laboral. Para ello se calculó el coeficiente de Pearson de cada uno de los factores del salario emocional con el valor total de satisfacción laboral.

Los coeficientes encontrados fueron: 1. Coeficiente factor de ambiente laboral y satisfacción laboral 0,607; 2. Coeficiente factor de desarrollo personal y satisfacción laboral 0,456; 3.

Coeficiente de factor flexibilidad laboral y satisfacción laboral 0,785. Lo anterior nos indica que el factor de salario emocional que tiene mayor impacto en la satisfacción laboral es la flexibilidad laboral, seguido del ambiente laboral. El factor que tiene menos impacto en la satisfacción laboral es el desarrollo.

Figura 2

Relación entre los factores de Salario emocional y la Satisfacción laboral.



Nota: Datos tomados de las encuestas realizadas. Elaboración propia.

Estrategias de salario emocional que reciben los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres s.a.

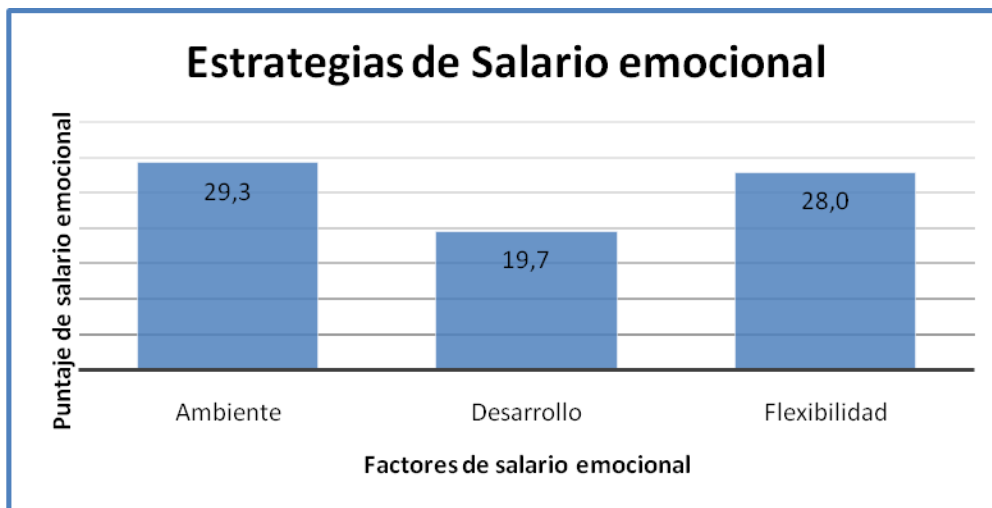
El instrumento de Salario emocional creado por Salvador, Torres, Vega y Noroña nos proporciona un indicador general del nivel de salario emocional y tres factores particulares del mismo: ambiente de trabajo, desarrollo del empleado y flexibilidad laboral. Una vez realizado el

instrumento se encontró que la empresa Alfagres S.A. ofrece a sus empleados en promedio un nivel medio de salario emocional a sus trabajadores: se encontró que el 33% de los empleados puntuaron que reciben un salario emocional alto, 50% medio y 17% bajo.

En cuanto a los factores de salario emocional, los puntajes indican un nivel alto de flexibilidad en el trabajo (Puntaje promedio de 29,3 en una escala de 30) y un nivel alto de ambiente de trabajo (Puntaje promedio de 28 en una escala de 30). El aspecto de salario emocional que puntuó más bajo es el desarrollo de los empleados (Puntaje promedio de 19.7 en una escala de 30).

Figura 3

Estrategias de Salario emocional.



Nota: Datos tomados de las encuestas realizadas. Elaboración propia.

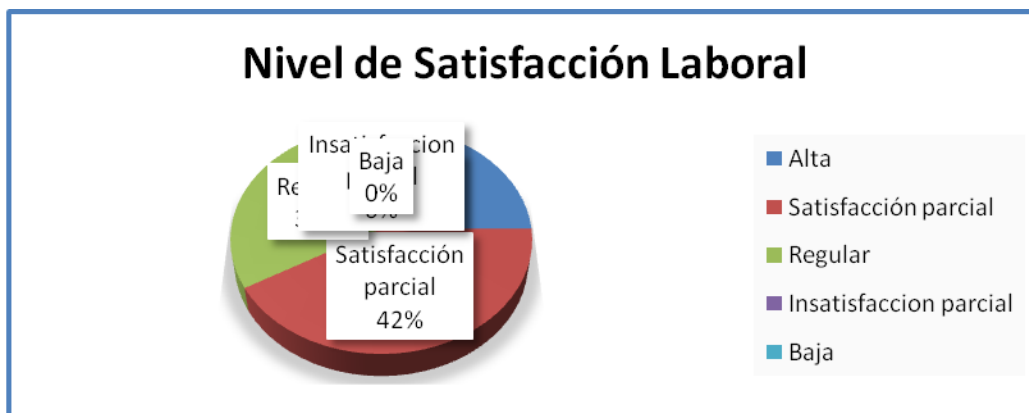
Nivel de satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente de la empresa

Alfagres s.a. en Bogotá.

El instrumento de Satisfacción laboral de Sonia Palma nos da un indicador general sobre el nivel de satisfacción de los empleados y siete factores de satisfacción: Conficiones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, desarrollo personal, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El resultado de la encuesta de satisfacción laboral indica un nivel promedio de satisfacción laboral parcial (Puntaje de 151 en una escala de 216). Un 25% de los empleados reportan un nivel de alta satisfacción laboral, 42% satisfacción parcial y 33% satisfacción regular.

Figura 4

Nivel de Satisfacción laboral.



Nota: Datos tomados de las encuestas realizadas. Elaboración propia.

Figura 5

Nivel de Satisfacción laboral por factores.



Nota: Datos tomados de las encuestas realizadas. Elaboración propia.

Respecto a los factores de satisfacción laboral encontramos que en promedio los empleados se sienten más satisfechos con los aspectos de condiciones físicas y/o materiales (Puntaje de 23 sobre una escala de 25), relaciones sociales (Puntaje de 18 sobre una escala de 20) y relación con la autoridad (Puntaje de 27 sobre una escala de 30). Con los aspectos que se sienten más insatisfechos son beneficios laborales (Puntaje de 13 sobre una escala de 20), desarrollo personal (Puntaje de 24 sobre una escala de 30) y políticas administrativas (Puntaje de 21 sobre una escala de 25).

Discusión.

Sin lugar a dudas, en las diferentes organizaciones creadas a lo largo del crecimiento y desarrollo de la sociedad, ha sido todo un reto el procurar la permanencia y productividad de las industrias. Por ende, se sentencia la forma en como los líderes han llevado la batuta y el vigor con que los colaboradores han logrado para que funcionen de manera adecuada conforme al plan estratégico organizacional.

Así las cosas, dada la investigación “El Impacto del salario Emocional” se aborda de una manera objetiva para los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres desde una perspectiva optimista, pues se evidencia que aspectos como las relaciones sociales, el desarrollo personal, las condiciones físicas (de infraestructura y ergonómicas), los beneficios laborales entre otros, estimulan el desempeño en sus funciones en el cargo.

El salario emocional tiene un mayor impacto en la flexibilidad laboral al igual que el ambiente. Pues, de acuerdo al instrumento de medición creado por Salvador, Torres, Vega y Noreña se evidencia que el 50% de los colaboradores reciben un salario emocional alto. Sin embargo, el menos favorable es el desarrollo. Esto pone en evidencia qué pese a las puntuaciones en relación al desarrollo, los trabajadores no presentan una desafección hacia su labor/empresa. Del mismo modo, como organización es importante ahondar con precisión que aqueja a los trabajadores que presentan un nivel de desafección con respecto al desarrollo para trabajar en pro de una mejora como equipo de acuerdo a las competencias del colaborador.

Frente a estos porcentajes, se observa con proximidad cambios en la concepción de la relación necesidades y salario. El empleador podrá plantear medidas de sostenibilidad y la conservación de un buen bienestar laboral en sus colaboradores, pero no necesariamente repercutirá en la holgura de todos los empleados/áreas.

Por otro lado, las estrategias de salario emocional basadas en factores tales como: Condiciones físicas, beneficios labores entre otros, permite observar un poco más a fondo como está la empresa en materia de planeación de capital humano dentro de la organización.

Queda en evidencia que el factor motivacional de un colaborador anteriormente era la remuneración, hoy en día la disputa es también por el salario emocional, pues queda claro que

para generar un sentido de pertenencia en los trabajadores es necesario “conquistar el cliente interno” con aquellos beneficios que permiten a los colaboradores poder conciliar su vida personal/social y laboral.

Puesto dicho termino en claro, pese a que una remuneración estable y alta brinda cierto grado de tranquilidad económica, esta no afianza el bienestar de los colaboradores frente a las dinámicas laborales actuales que exigen un trabajador que contrapesa lo que sucede en su ámbito familiar con lo que acontece en su entorno profesional.

Por otro lado, también se evidencia que Alfagress ha venido dando cuenta de una trayectoria, organización, reconocimiento, crecimiento y por supuesto más logros en materia de la felicidad emocional a sus colaboradores con sus salarios y en materia de bienestar social. La base social ira tomando fuerzas y se consolidara aún más como puente en la relación salario emocional versus salario monetario en tanto se generen mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo tanto para la compañía como para los colaboradores de servicio al cliente (Y porque no las demás áreas). Esto también regulado por el área de gestión de Talento Humano quien modera y gestiona oportunidades de acuerdo a las necesidades del colaborador en pro de una mejora en los procesos de desarrollo, expresadas en sus saberes y prácticas tradicionales.

El salario emocional no es el único pago que puede otorgar organización, este es un complemento a los pagos económicos de cualquier empresa. La mejor práctica sería equilibrar los pagos tradicionales con los reconocimientos o salarios emocionales de modo que las empresas tengan un trabajador más productivo y se desempeñe mejor, enfatizando en el logro de una salario emocional y monetario digno y justo.

Conclusiones.

De acuerdo con los resultados que nos arroja la aplicación de las encuestas a los trabajadores de la empresa Alfagres, se evidencio que en satisfacción laboral el 25% de los trabajadores reportan un nivel alto; 42% satisfacción parcial y 33% satisfacción regular. Este resultado se fragmento de la siguiente manera: los trabajadores se sienten más satisfechos con los aspectos de condiciones físicas, relaciones sociales y relación con la autoridad y con los aspectos que se sienten más insatisfechos son beneficios laborales, desarrollo personal y políticas administrativas.

Finalmente se deduce que el porcentaje en cuanto a satisfacción laboral es parcial.

En relación con salario emocional los trabajadores perciben que la flexibilidad en el trabajo y el ambiente laboral son estrategias de la empresa que hacen crecer el salario emocional; y el que disminuye es el campo de desarrollo personal de los trabajadores; descrita esta información se resuelve que el 33% de los trabajadores reciben un salario emocional alto, 50% medio y 17% bajo.

El promedio del nivel de Salario emocional es de 77 indicando un nivel medio.

A modo de conclusión se visionó que las condiciones actuales como la desigualdad, falta de oportunidades, pero las empresas juegan un gran papel en la salud emocional para identificar las necesidades de sus colaboradores para así estos entender las necesidades de la empresa, el retro de la empresa es atraer, comprometer y retener el talento y para ello el salario emocional es imprescindible.

El salario emocional aporta autorrealización (respeto, confianza, auto superación y armonía), buscando más crecimiento laboral y personal para los empleados reducción de estrés

por los cambios en su entorno social, incremento en seguridad y equilibrio en su vida personal, emocional y laboral para la empresa competitividad en el factor emocional..

Limitaciones.

Para el desarrollo del proyecto de investigación (Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A. en la ciudad de Bogotá), una de las limitaciones a las que nos vimos enfrentado como grupo de investigación, fue la falta de disponibilidad de varios de los empleados a los que inicialmente esperábamos que participaran, pues el nivel de rotación de varios de ellos nos hizo implicó de moras en el proyecto.

Otra de sus limitantes, fue poder obtener la aprobación de la empresa Alfagres S.A ubicada en la ciudad de Bogotá, pues la demora para la obtención de la misma nos llevó a concluir que posiblemente tendríamos que optar con la modificación de una primera parte de la investigación, que ya se encontraba en desarrollo, cabe tener en cuenta que el recelo de algunas compañías y con base a la incertidumbre y sus consecuencias, impiden que muchos líderes abran sus puertas para dar paso al conocimiento y ejecución de una investigación.

Recomendaciones.

Las empresas independientemente de su actividad, deben considerar el salario emocional y la satisfacción laboral como aquella condición primordial para todos y cada uno de sus trabajadores.

Se recomienda la aplicación frecuente del instrumento de Satisfacción laboral de Sonia Palma, al igual que el de Salario emocional creado por Salvador, Torres, Vega y Noroña, para permitirles a la entidad organizativa, conocer y ver los índices de satisfacción y salario emocional de sus empleados, así mismo para que con el conocimiento de cuyos resultados obtenidos los trabajadores de la empresa puedan realizar y comparar los resultados en relación a su productividad y desempeño en cada una de las funciones realizadas, al igual que permitirles implementar planes de mejora.

Optar por la implementación de brindar a los empleados de la empresa Alfagres S.A, del área de servicio al cliente incentivos no económicos que logren mejorar el ambiente laboral de estos.

Referencias bibliográficas

- Abad, R. (2005). ¿Cómo evitar la fuga de los mejores empleados? Recuperado de https://navactiva2013.wordpress.com/2005/06/13/como-evitar-la-fuga-de-losmejores-empleados-_20690/https://core.ac.uk/download/pdf/225489968.pdf
- Andrews, S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.
- Arancibia, F. (2011). Flexibilidad Laboral: Elementos Teóricos Conceptuales para su Análisis. Revista Ciencias Sociales No. 26, 41-48.
- Augen, J. (2004). Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine. Addison-Wesley Professional.
- Betancur Aias , J., Gil Vera , V., & Quintero Arabgo , L. (09 de 2018). Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/327558063> El nuevo rol de los colaboradore

s en entornos empresariales tras la implementación de políticas de salario emocional al caso JC Ramirez

Blum, M. & Naylor, J. (1999). *Psicología Industrial: Sus Fundamentos Teóricos y Sociales*. México: Trillas.

BORRA MARCOS, C., & GÓMEZ GARCÍA, F. (2012). *Revista de Economía Aplicada*.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>

Castillo, K. (2021). *Salario emocional y motivación laboral en trabajadores de una empresa logística de Lima Metropolitana [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]*. Repositorio Institucional UNFV.

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5462>

Castillo, L., & Gajardo, M. (2013). *Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGrawHill.

Colciencias. (2014). *Modelo de Medición de Grupos, de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación 2014*. Retrieved from

http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO

MEDICI% C3% 93N GRUPOS - INVESTIGADORES VERSI% C3% 93N FINAL 15 10 2014 (1).pdf

Congreso de Colombia., (2006)., Ley 1090. Recuperado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación. Ed.14.

Espinoza Saldívar, A., & Toscano Moctezuma, J. (20 de 05 de 2020). *erevistas uacj*. Obtenido de

<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768/3108>

Factor Huerta , Y. (2018). *Repositorio UNASAN*. Obtenido de

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3258/T033_47792355_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Giardine, B., Riemer, C., Hardison, R. C., Burhans, R., Elnitski, L., Shah, P. & Nekrutenko, A.

(2005). Galaxy: a platform for interactive large-scale genome analysis. *Genome research*, 15(10), 1451-1455.

Guerrero, K. (2016). Salario emocional y el mejoramiento de la productividad. (Tesis)

Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/15165?mode=full>

Molina, L. V., Racero, V. (2017). Percepción de Salario Emocional del personal de una empresa del sector industrial en la ciudad de Pereira. (Tesis). Recuperado de:

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4419/1/DDMPSI87.pdf>

Padilla Ruiz , P. (2013). Obtenido de

https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Administracion_Publica/99%20pp%20ruiz.pdf

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18.

Rubio, S. M., Beltrán, C. A., Baltazar, R. G., & Sánchez, R. V. G. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 4(8), 15-24.

Anexos.

1. Carta Autorización para la realización proyecto de investigación Practica II.
(documento realizado por los participantes de la investigación.)



Bogotá D.C, 26 de Marzo de 2022

Señores
Alfagres S.A.
Lisbeth Johanna Garavito Castillo
Jefe de Servicio al cliente
Av. Caracas N° 35-55
Bogotá D.C.

ASUNTO: Autorización para la realización proyecto de investigación Practica II.

Respeto Señor(a) Lisbeth Garavito

Por medio de la presente, solicitamos nos otorgue el permiso para la elaboración del proyecto de investigación Practica II, denominado (Impacto del salario emocional, en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.). Investigación que será presentada a la Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano y de cual contara con el acompañamiento y asesoría del (la) docente Kamila Bibiana García Garzón.

El propósito de la investigación tiene como objetivo conocer ¿Cuál es el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de Servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.? Para ello se solicitara la participación de los trabajadores del área de servicio al cliente, permitiéndoles responder y/o contestar a encuestas, entrevistas y toma de fotografías, de igual manera y en el caso en que se requiera permitirle a los investigadores transcribir posteriormente las ideas que estos hayan expresado de más en la aplicación de la misma.

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son de fines académicos. Por lo tanto, todos los datos que se recojan serán confidenciales y no se usarán para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, no obstante esta investigación podría ser postulada para trabajo de grado y por consiguiente publicada por la Universidad Politécnico Gran Colombiano.

Reciba un atento saludo.

Cordialmente,

- 1.1. Carta Autorización para la realización proyecto de investigación Practica II. (Documento aprobado)



Bogotá D.C. 26 de Marzo de 2022

Señores
Alfagres S.A.
Lisbeth Johanna Garavito Castillo
Jefe de Servicio al cliente
Av. Caracas N° 35-55
Bogotá D.C.

ASUNTO: Autorización para la realización proyecto de Investigación Practica II.

Respetado Señor(a) Lisbeth Garavito

Por medio de la presente, solicitamos su autorización para la elaboración del proyecto de investigación Practica II, denominado (Impacto del salario emocional, en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.). Investigación que será presentada a la Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano y de cual contara con el acompañamiento y asesoría del (la) docente Kamila Bibiana García Garzón.

El propósito de la investigación es conocer ¿Cuál es el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de Servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.? Para ello se solicitara la participación de los trabajadores del área de servicio al cliente, permitiéndoles responder y/o contestar a encuestas, entrevistas y toma de fotografías, de igual manera y en el caso en que se requiera permitirle a los investigadores transcribir posteriormente las ideas que estos hayan expresado de más en la aplicación de la misma.

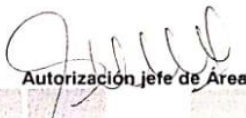
Los alcances y resultados serán compartidos con el fin de poder implementar estrategias y mejoras en el área. Le informamos que el desarrollo de esta investigación son con un fin académico. Por lo tanto, todos los datos que se recojan serán confidenciales y no se usarán para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, no obstante esta investigación podría ser postulada para trabajo de grado y por consiguiente publicada por la Universidad Politécnico Gran Colombiano.

Reciba un atento saludo.

Cordialmente,

Kelly Tatiana Rodríguez Casamachin.
Yehimy Liliana Cifuentes Cárdenas
Laura victoria García Navarrete.
María Isabel Orduz Barón código
Olga Rubiela Bernal Rodríguez código

Investigadores Responsables


Autorización jefe de Área

2. Carta de aceptación de la empresa



Oficina Principal: Av. Caracas No. 35-55 Bogotá D.C. • Conm: 3311515 • Fax: 2857610
Planta: Autopista Sur Kilómetro 13 Soacha • Conm: 7309400 • Fax: 5750120
Nit: 860.032.550-7

Bogotá 24 de Mayo de 2022

Señores
INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO
Teléfono: 018000180779
Dirección: Calle 57# 3-00 este
Bogotá D.C.

ASUNTO: Carta de aceptación de la empresa

Cordial saludo,

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las estudiantes en relación Kelly Tatiana Rodríguez Casamachin, Yehimy Liliana Cifuentes Cárdenas, Laura Victoria García Navarete, María Isabel Orduz Barón, Olga Rubiela Bernal Rodríguez

Estudiantes que se encuentran cursando el módulo Practica 2 Investigación Organizacional Pre Grado en Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, han sido autorizados para la elaboración del proyecto de Investigación denominado Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A, teniendo como fecha de inicio el 26 de Marzo del 2022 y como fecha de culminación el 30 de Junio de 2022.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal

Cordialmente,

Lisbeth Garavito C.
Jefe de Servicio
al Cliente
ALFAGRES S.A
NIT. 860032550-7
C.C. Dirección CSEC

Oficinas principales Av. Caracas N° 35-55

LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE

el país 0 1800 914 900

3. Cuestionario de encuesta (Satisfacción laboral y salario emocional).

FORMATO DE ENCUESTA SATISFACCION LABORAL Y SALARIO EMOCIONAL											
DATOS DESCRIPTIVOS DEL ENCUESTADO											
GENERO			FEMENINO			MASCULINO					
EDAD		ESCOLARIDAD	BACHILLER		TECNICO		TECNOLOGO		PROFESIONAL		
ANTIGÜEDAD EN LA ORGNIZACION											
INSTRUCCIONES											
<p>Marque una X en la casilla según este de acuerdo con la afirmación. No existen respuestas buenas ni malas, asegúrese de responder todos los ítems.</p>											
VALORACION											
<p>1 Nunca</p> <p>2 Casi nunca</p> <p>3 A veces</p> <p>4. Siempre</p> <p>5. Casi siempre</p>											
SATISFACCION LABORAL					VALORACION						
N°	ITEMS						1	2	3	4	5

1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) son comprensivos					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					

13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					


18	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
19	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
20	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
21	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
22	El horario de trabajo me resulta incómodo					
23	La solidaridad es una virtud característica en nuestro equipo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mis					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo					

4. Cuestionario encuesta (salario emocional).

FORMATO DE ENCUESTA SALARIO EMOCIONAL												
INSTRUCCIONES												
<p>Marque una X en la casilla según este de acuerdo con la afirmación. No existen respuestas buenas ni malas, asegúrese de responder todos los ítems.</p>												
VALORACION												
<p>1 Nunca</p> <p>2 Rara vez</p> <p>3 Ocasionalmente</p> <p>4. Frecuentemente</p> <p>5. Muy frecuentemente</p> <p>6. Siempre</p>												
SATISFACCION LABORAL				VALORACION								
N°	ITEMS						1	2	3	4	5	6
1	Los jefes y directivos acostumbran saludar al personal											
2	La empresa brinda capacitaciones que luego aplican en el trabajo o en la vida personal											
3	Se pueden pedir permisos para trámites bancarios, legales o de índole personal											

4	La empresa brinda capacitaciones que luego aplican en el trabajo o en la vida personal						
5	Has desarrollado amistad con tus compañeros de trabajo						
6	Desarrollan actividades deportivas o de recreación con todo el personal						
7	Cuando alguien tiene un problema familiar (enfermedad o siniestro), tus superiores se solidarizan y ayudan						
8	Existen posibilidades de ascenso por méritos						
9	Tienes la posibilidad de alimentarte durante tu jornada de trabajo						
10	Tus opiniones, informes o sugerencias son bien recibidas por tus superiores						
11	Puedes contar con tus descansos (fines de semana, feriados o días libres) sin que te interrumpan o te llamen del trabajo						
12	Te sientes alegre de ser parte de la empresa						
13	Reconocen con gestos, frases o felicitaciones cuando cumples a cabalidad con una tarea especial						
14	Tienes espacios para compartir un café o una broma con tus compañeros de trabajo						
15	Te brindan alguna flexibilidad en horarios si tuvieras una emergencia o quisieras estudiar						

5. Formato de consentimiento informado utilizado

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: _____

Investigadores: _____

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa _____ . El objetivo general de el Plan de Mejora es _____

Posibles beneficios


Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano, denominada “ _____ ”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

5.1. Formato de consentimiento informado, firmado por cada uno de los colaboradores quienes participaron de la investigación.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: IMPACTO DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ALFAGRES S.A.

Investigadores: KELLY TATIANA RODRÍGUEZ CASAMACHIN-CÓDIGO 100203176
 LAURA VICTORIA GARCÍA NAVARRETE-CÓDIGO 1811981295
 MARÍA ISABEL ORDUZ BARON-CÓDIGO 1421026550
 OLGA RUBIELA BERNAL RODRIGUEZ CÓDIGO- CODIGO 1911980880

Objetivo del Plan de Mejora:


A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Alfagres S.A.. El objetivo general de, el Plan de Mejora es identificar el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado



Fecha: 03 Julio 2022

Yo Lizette Patricia Flores Perez identificado con C.C. 100085516 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Impacto del Salario Emocional en los denominada "empleador del uso de Servicio al cliente es la empresa Alfaques S.A.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Lizette Flores

NOMBRE: Lizette Patricia Flores

C.C.: 100085516

		CONSENTIMIENTO INFORMADO	
		PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado



Fecha: 22/06/22

Yo Henry Camilo Martínez Miranda identificado con C.C. 1030572728 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada "Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres s.a.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Henry C. Martínez

NOMBRE: Henry Camilo Martínez

C.C.: 1030572728 Bta

 	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado



Fecha: 22/06/2022

Yo Jasja Santiago Partala Ramírez identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Granco Colombiano, denominada "Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres s.a.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: 

NOMBRE: Jasja Santiago Partala

C.C.: 7022714009

 	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado



Fecha: 26 JUNIO 2022

Yo ENISA PRANTE BUSTOS identificado con C.C. 7000134159 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada "Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres s.a.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: ENISA PRANTE

NOMBRE: ENISA PRANTE

C.C.: 7000134159

 	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

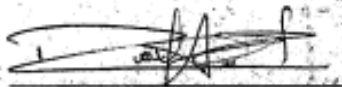
Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 22/06/2022

Yo DAVID ALEXANDER PLAZAS QUISPE identificado con C.C. 1.093.715.503 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada "Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres s.a.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA:




NOMBRE:

DAVID PLAZAS

C.C.:

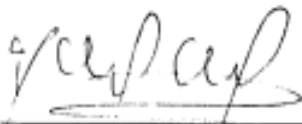
1.093.715.503

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado


Fecha: 3/07/22

Yo Diana J Galvan Donoso identificado con C.C. 52734950 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "Impacto del Salario en la Satisfacción Laboral de los empleados del área de Servicio al Cliente.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: 

NOMBRE: Diana Galvan Donoso

c.c.: 52734950

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMAT
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado


Fecha: 24/06/2022

Yo Daisy Johanna Solorza identifico con C.C. 52.909.617 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres s.a.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Daisy Solorza

NOMBRE: Daisy Johanna Solorza

c.c.: 52.909.617 BTB

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado


Fecha: 08/07/2022.

Yo OROSLA BERNAL RODRIGUEZ identificado con C.C. 1048849988 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Impacto del Saludo emocional en la denominada "Satisfacción Laboral de los empleados del área de Servicio al Cliente de la empresa Afagres S.A", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Orosla Bernal Rodriguez

NOMBRE: Orosla Bernal

C.C.: 1048849988

 <p>POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>	<p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	<p>CONSENTIMIENTO INFORMADO</p>	PROCESO	MISIONAL
			CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	01
			PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado



Fecha: 08-07-2022

Yo Daniel Felipe Buitrago Torres identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Impacto del Salario emocional en la denominada "Satisfacción laboral de los empleados del área de Servicio al Cliente de la empresa Akupes S.A", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Daniel Felipe Buitrago Torres

NOMBRE: Daniel Felipe Buitrago

C.C.: _____

 <p>POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>	 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
			CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	01
			PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado


Fecha: 08 DE JULIO DEL 2022

Yo NATALIA ELIZABETH SARMIENTO NORCIA, identificado con C.C. 1073714106, manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, Impacto del Salario Emocional en la denominada "Satisfacción Laboral de los empleados del área de Servicio al Cliente de la empresa Alfaques S.A.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: NATALIA SARMIENTO

NOMBRE: NATALIA SARMIENTO

C.C.: 1073714106

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado



Fecha: 18-07-2022.

Yo Stephanie Méndez García identificado con C.C. 1072430242, manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, Impacto del Salario Emocional en la denominada "Satisfacción Laboral de los empleados del área de Servicio al Cliente de la empresa Alfagres S.A.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Stephanie Méndez

NOMBRE: Stephanie

C.C.: 1072430242.

 <p>POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>	 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	
		PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 24 JUNIO 2022

Yo Catalina Crespo Cardenas identificado con C.C. 1010330938 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada "Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres s.a.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Catalina Crespo C.

NOMBRE: Catalina Crespo C.

C.C.: 1010330938

Producto Multimedia: <https://www.youtube.com/watch?v=FPtWbiTSpXo>