



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**El salario emocional y su efecto en la productividad laboral de los
colaboradores de la clínica LM S.A.C., Trujillo 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador público

AUTOR:

Br. Ramos Agurto, Juan Andrés (ORCID:0000-0002-4878-1307)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a de manera especial a mis padres Sr. Juan Andrés Ramos y a la Sra. Clara Luz Agurto, por su infinito apoyo durante toda mi carrera profesional, han sido mi principal motivación para poder lograr mis objetivos.

A mis hermanos María Eliza, Juan Carlos, Fernando y Raúl Eustacio y a mi familia en general por el apoyo que siempre me brindaron en toda mi carrera universitaria.

Dedico esta tesis de manera especial a mis abuelitos y mis hermanos que les toco partir al lado del señor, aunque hoy no están físicamente presente conmigo siento su presencia en cada momento.

Quiero dedicar esta tesis a mí mismo, sé que al inicio no fue fácil y aunque hubo muchos obstáculos en el camino, nunca me di por vencido, porque cuando se trata de luchar por tus sueños no hay nada ni nadie que te pueda detener. Hoy puedo decir que la valió la pena todo el esfuerzo.

Dedico esta tesis de manera especial al amor de mi vida, gracias por tus palabras, confianza y por brindarme el tiempo necesario, tu ayuda ha sido fundamental, incluso en los momentos más difíciles y siempre estuviste motivándome y ayudándome en todo momento ¡Gracias!

.

Agradecimiento

Quiero agradecer principalmente a Dios por su infinita misericordia, por darme salud y sabiduría para poder lograr mis objetivos trazados, por enseñarme que todo es posible en esta vida y que nunca debemos de sentirnos solos.

Quiero agradecer a mi Mami Dora, para mí siempre será una persona muy especial en mi vida, gracias por todo su apoyo brindado durante mi estadía en Chimbote, me ayudó mucho a crecer como persona y como profesional, gracias por ser mi segunda madre, gracias por haber depositado toda su confianza en mi persona y, sé que mis logros son también de usted y de toda la familia.

Agradecer a toda mi familia en general, por ser los grandes consejeros en todo momento y aunque en algunas ocasiones no la pasamos muy bien, solo quiero que sepan que ustedes siempre serán mi familia y siempre los admirare por ser personas muy luchadoras.

Agradecer a mis docentes por su valiosa enseñanza durante toda mi carrera universitaria, a mis amigos, y en especial a mi asesora quien me apoyo para que poder realizar mi tesis. Y por último quiero agradecer a mi alma mater Universidad Cesar Vallejo.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	5
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable salario emocional	26
Tabla 2. Nivel da la variable productividad	27
Tabla 3. Salario emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Clínica LM SAC.	28

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el efecto del salario emocional en la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C. 2019. La metodología que se utilizó fue de diseño no experimental de corte transversal porque se hará una sola medición. La población encuestada fue de 15 colaboradores del área de cadena productiva de la clínica CLM S.A.C. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y análisis documental, y cuyo instrumento fue el cuestionario, escala de Likert 30 Ítems para la variable salario emocional y variable productividad. El procesamiento estadístico se realizó mediante el programa Excel. Se analizó las 2 variables de estudio teniendo como resultado que el 80% tiene un nivel de percepción medio referente a la variable salario emocional, mientras que el 93% tiene un nivel de percepción alto referente a la variable productividad. Los resultados de la investigación demostraron que si existe una relación entre la variable salario emocional y la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C., para ello se puede decir que las empresas con un buen manejo de la herramienta salario emocional pueden mejorar el clima laboral y el bajo desempeño en sus funciones y a la vez esto ayuda a mejorar la productividad y así poder lograr los objetivos propuestos por la empresa.

Palabras Clave: Salario, emocional, productividad laboral, efecto.

Abstract

The aim of this research is to determine the effect of the emotional salary on the labour productivity of the employees of the clinic LM S.A.C. 2019. The methodology used was a non-experimental cross-sectional design because only one measurement will be made. The surveyed population consisted of 15 employees from the production chain area of the CLM S.A.C. clinic. For the collection of data the technique of survey and documentary analysis was used, and whose instrument was the questionnaire, Likert scale 30 items for the variable emotional salary and productivity variable. Statistical processing was carried out using Excel. The two study variables were analysed, with the result that 80% have a medium level of perception with regard to the emotional salary variable, while 93% have a high level of perception with regard to the productivity variable. The results of the research showed that there is a relationship between the variable emotional salary and the labour productivity of the collaborators of the clinic LM S.A.C., for this it can be said that the companies with a good management of the emotional salary tool can improve the labour climate and the low performance in their functions and at the same time this helps to improve the productivity and thus to be able to achieve the objectives proposed by the company.

Keywords: Salary, emotional, labour productivity, effect.

I. INTRODUCCIÓN

Los últimos años las organizaciones empresariales han orientado sus actividades comerciales a la satisfacción de sus colaboradores, a su vez se presenta una alternativa tanto por los inversionistas como para los trabajadores de efectuar herramientas que ayuden de manera asertiva con el desarrollo de los colaboradores en las empresas.

Así mismo se dice que los empleados forman la base y el soporte de las compañías y son quienes con su desempeño a diario aportan para que se mantenga un entorno altamente competitivo que a su vez generen rentabilidad a las empresas, es por eso que es a través del recurso humano que las organizaciones empresariales logran el cumplimiento de sus objetivos, metas, misión y visión; lo que conlleva a que las mismas trabajen, desarrollen y ofrezcan planes de bienestar que generen compromiso y sentido de pertenencia.

La remuneración o salario a los colaboradores le permiten acceder a una vida libre de carencias básicas, sin embargo, no es lo mismo satisfacer a los trabajadores en su centro trabajo, es importante que las organizaciones sepan identificar los factores de motivación que permitan a los empleados a elevar el grado de satisfacción y responsabilidad por las cosas que realizan, aspectos que permiten mejorar el entorno laboral y permanencia en ella.

A continuación, Suarez (2016) indica que: Los efectos en gran mayoría pueden ser aprobados entre los tipos de medida, se han manifestado necesidades de bienestar y retribución no dineraria, y que acceden a las organizaciones a poner en pie sus proyectos y bienestar, motivación, identidad y pertenencia, pero al examinar frente a la producción laboral se convierte en una acción salarial por el servicio prestado, el objetivo es encontrar un punto de equilibrio entre, la retribución no monetaria, indemnización salarial y la productividad (p. 4).

Un colaborador motivado, con actitud positiva y comprometido con su trabajo que realiza esta menos propenso a desligarse de la organización su compromiso puede ser mayor. Y para ello las organizaciones deben de motivar a sus trabajadores con el salario emocional a través de flexibilidad en el trabajo, reconocimiento personal, trabajar desde su casa, ascensos, días libres, etc.

Las organizaciones económicas también deben de practicar los siguientes valores con sus colaboradores, confianza, transparencia, responsabilidad, integridad, respeto, etc. Estos valores son de la cultura empresarial, propios y personales.

La clínica LM S.A.C., es una entidad privada de salud y, se encuentra implementada con una moderna tecnología del medio en la macro región norte y a su vez cuenta con un selecto staff de médicos especializados, personal asistencial y personal administrativo, que brinda a sus clientes la mejor atención en consulta médica especializada, emergencia las 24 horas, farmacia, hospitalización con 63 habitaciones, laboratorio de análisis y servicios auxiliares (Rx, tomografías, resonancias magnéticas, ecografías, densitometría y Gammagrafía ósea).

El fin de esta investigación tratara de contribuir con la problemática de las organizaciones empresariales que prestan servicios de salud, abarcando temas como el salario emocional y que sirva de aporte para ayudar a mejorar el desempeño de los trabajadores y por ende ayudara a mejorar la productividad en las entidades empresariales.

Ante este problema surge la siguiente pregunta ¿Cuál es el efecto de salario emocional en la productividad laboral en los colaboradores de la clínica LM S.A.C. en la ciudad de Trujillo 2019?

De acuerdo con los criterios otorgados por Hernández, Zapata y Mendoza

(2013, p. 45) entre las Justificaciones de una investigación se destacan de las siguientes: En primer lugar, la conveniencia o utilidad de esta investigación va a poder determinar el efecto a los que se expone la empresa al no aplicar una estrategia como es el salario emocional en la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C. teniendo en cuenta un periodo determinado.

Así mismo en segundo lugar se tiene a la relevancia social, que busca beneficiar a la empresa porque se logró determinar el efecto que genera el salario emocional en la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C., lo cual ayudará a los gerentes a crear mejores estrategias para mejorar la productividad mediante otros factores logrando el objetivo de la empresa.

Como tercer lugar se tiene a la implicancia práctica que busca proponer a la empresa clínica LM S.A.C. dedicada a brindar servicios de salud a la comunidad trujillana y alrededores, mejorar sus servicios de salud mediante la existencia de la relación entre salario emocional y esta como apoya a mejorar la productividad.

La investigación se justifica teóricamente puesto que se estudia la relación que tiene la variable dependiente sobre la independiente, como son, el efecto salario emocional en la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C. así mismo aportará información sobre las variables estudiadas y se obtendrá resultados del efecto que existe entre ambas.

Por otro la aportación para la enseñanza de la presente investigación sirve para que los estudiantes puedan entender el efecto de la herramienta salario emocional sobre productividad laboral en las organizaciones empresariales. En un mercado donde hoy en día lo monetario deja de ser prioridad, lo cual conlleva a que las compañías coloquen su interés sobre el salario emocional y como forma de aumentar su productividad, hacerse más atractiva en el mercado.

Así mismo la utilidad metodológica de la investigación servirá de referencia para aquellos estudiantes universitarios afines a la carrera profesional de contabilidad, quienes podrán profundizar el estudio de las variables y ampliarlo si

lo desean, la investigación. Así mismo, se elaborarán herramientas para elaboración de datos.

En la actual investigación se generó la hipótesis: “El salario emocional tiene un efecto positivo en la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C. en la ciudad de Trujillo 2019”.

La investigación tiene como objetivo general: “Determinar el efecto del salario emocional en la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C. 2019”. Y cuyos objetivos específicos para lograr son los siguientes: “Identificar el nivel de salario emocional en la clínica LM S.A.C. en la ciudad de Trujillo 2019”, “Identificar el nivel de productividad laboral de los colaboradores en la clínica LM S.A.C. en la ciudad de Trujillo 2019” y por último Proponer el uso de la herramienta salario emocional en la clínica LM S.A.C” a fin de generar mayor productividad.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder realizar la presente investigación se buscó y analizo varios trabajos de investigación y que nos ayuden a tener evidencias del problema planteado, es así que se obtuvieron los siguientes trabajos a nivel internacional y nacional.

En primer lugar, los autores Caldera y Grimaldo (2013), "Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de servicios temporales S&A servicios y asesorías S.A." la metodología empleada fue descriptiva y a la conclusión que llegaron fue que: Afirma que las congruencias de progreso, bienes sociales e incentivos de la organización intervienen en el bienestar de los colaboradores, debido a que las incitaciones para la alineación y prosperidad del trabajador y que están direccionadas y no alcanzan a todos los niveles de la empresa (p. 86).

Arango y Jaramillo (2015) en su trabajo de investigación el salario emocional en las organizaciones prestadoras de servicios transversales como método para aumentar la productividad de las mismas de acuerdo a su materia de estudio el diseño es exploratorio, se utilizó varios tipos de investigación: cualitativos, descriptivo y documental concluye que: Los colaboradores forman parte esencial de las empresas, son el alma y vida de las organizaciones y son efectivamente las que hacen que estas generen gran valor agregado. "Se dice que cuando un trabajador está motivado y hacen que su productividad se aprecie más elevada ya que las consecuencias se obtengan de una manera mejor y más ágilmente" (p. 64).

Además, los autores Guerra y Sosa (2015), impacto del salario emocional en la calidad de vida de los trabajadores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo, en los países miembros de la región latinoamericana y del Caribe. Nivel experimental, transversal. Los autores

concluyen con lo siguiente: La introducción acerca de “salario emocional en el paquete salarial influye claramente en la calidad de vida de los colaboradores de Olade”, los autores también indican que, es el factor disponibilidad o tiempo es el mecanismo estimulante de gran autoridad sobre los funcionarios de la empresa, con el 95% de aprobación respecto a los otros componentes analizados.

Por otra parte, Carrillo (2016), realizo la investigación referente al salario emocional y la productividad de la empresa comercializadora P.S. conforme a su materia de estudio el diseño es correlacional con enfoque no experimental concluye que, dentro de elementos de salario emocional: Resalto la caracterización, la remuneración por arreglo de la naturaleza de compromiso, la cual es la propia que facilita beneficios que son: “flexibilidad de horarios, horas mínimas de trabajo.

Asimismo, los autores Castañeda, Salinas y Uribe (2016) en su investigación titulada: Empresa de consultoría en psicología positiva indicada en el salario emocional dirigido en el área comercial de las compañías de tecnología, los autores concluyen que es: Es a partir de esta investigación que se halló que los empleados no solo presentan una irregularidad a nivel laboral, tal es el caso como es el exceso o enfermedades físicas y mentales, además que también se puede demostrar el fastidio de la familia, esto porque las horas que celebran con sus familias es muy corto, es otro factor que está afectando el rendimiento y la eficiencia de los trabajadores; por lo se puede señalar que nuestro programa apoya a los colaboradores tanto en lo familiar y laboral, ya que la estrategia psicología positiva y salario emocional 80 con dirección a crear series de beneficios para trabajadores que puedan absorber y de esta manera mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, Suarez (2016) menciona, “El salario emocional y mejoramiento de la productividad”. El método investigación es correlacional y relacional quien llego a la siguiente conclusión: La productividad está

incorporada al gran sentido de pertenencia, si es aprobado, apreciada la habilidad de hacer su mejor esfuerzo, pues será más admisible que los trabajadores avanzaran al ritmo más entusiasta, ya que es una meta compartida y además es un logro de todo el grupo, su liderazgo es poderoso por el compromiso en conjunto, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, felicidad y los valores que generan un alto valor de compromiso y responsabilidad frente a lo que se le asigna (p. 21).

Mientras tanto Cándelo (2017), en su investigación llamada: el salario emocional y su influencia en la fidelización de trabajadores de un área operativa de una empresa productora de la ciudad de Quito, la metodología empleada tipo cualitativo, exploratorio, descriptivo, el autor concluye que: La oficina operativa de la organización privada y fabricante sobre la cual se basó esta tesis, es el tipo de organización que de una y otra forma se preocupa principalmente en cancelar la remuneración que le corresponde a cada trabajador, además les ofrece beneficios no salariales concretos que fingen estar gastados, y estos no son apreciados por los trabajadores en empresa y la gerencia a cambio de esto exige un buen trabajo por parte de sus trabajadores (p.5).

Asimismo, Taracena (2017) "El salario emocional y su impacto en la rotación del personal de ventas en una empresa comercial durante el año, 2016", nivel de estudio descriptiva, explicativa. Existen 07 informes emocionales de la nómina dentro de la empresa en el ámbito comercial, que incluyen apertura de cuenta, premura de entrega de la tarjeta de débito, autorización personal, adecuada comunicación con colegas, representantes comerciales. -Esta es una oportunidad para promover a su líder. Reclutamiento interno y estilo de liderazgo dirigido a la cognición a través de un estilo de liderazgo democrático y paternalista (p. 73).

Según el autor Minchan (2017), realizó una investigación con las variables salario emocional y retención del talento humano en la oficina general de recursos humanos del ministerio de la mujer y poblaciones

vulnerables, 2017. Dado el método de investigación empleado fue no-experimental, transversal y de nivel correlacional, el autor concluye: La existencia de una relación directa y significativa entre el talento y el salario emocional. (Rho de Spearman = 0,561 y $p = 0,004 < 0,05$) siendo esta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede asegurar que cuando el salario emocional es adecuado la retención del talento humano es eficiente (p. 68).

Los autores Espinoza, Ramos y Vélchez (2017), "Aplicación del salario emocional y la calidad del clima laboral de los trabajadores en Centrum católica *Graduate Business School*, Lima". El método investigación descriptivo y de diseño no experimental y refiere: La conclusión a la que se llegó de esta se consiguió el 92.58%, correspondiente a la hipótesis general, indicando que la aplicación del salario emocional influye significativamente en la calidad del clima laboral de CENTRUM católica *Graduate Business school* Lima (p. 73).

Por su parte Rodríguez (2018), "Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Super mayorista S.A., Santa Anita, 2018". El autor sostiene: En Makro Super mayorista, existe una correlación significativa entre los salarios emocionales y la productividad. (p. 60).

Por su parte los autores Herrera y Huanay (2018), en su investigación "Diferencias en la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana". Investigación de alcance descriptivo de diseño no experimental indican que existen diferencias estadísticamente demostrativas en referencia a la percepción de salario emocional entre el mando operativo con el mando alto y entre el mando medio con el mando alto, todas a favor del mando alto (p. 29).

Además, los autores Bastidas y Bustamante (2018), en su trabajo de investigación llamado: "Análisis del salario emocional y su influencia en el nivel de satisfacción de la diversidad generacional de los colaboradores de

la agencia matriz de la corporación Nexum Nexumcorp S.A.”, tipo descriptivo de enfoque no experimental, los autores concluyeron: Las diversas características de los beneficios que Corporación Nexum Nexumcorp SA) ofrece a sus empleados están en consonancia con variables como: Cultura laboral, conciliación, bienestar psicológico, clima laboral, oportunidades de desarrollo. El objetivo es colaborar con la organización. (p. 158).

Por último, Pajares (2018), “Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del cercado de Lima 2018”, tipo experimental -descriptivo correlacional. El autor refiere que: Los empleados con altas tasas salariales, se sienten más felices con los recursos que consideran remuneración no salarial y se ve reflejado en los trabajadores cualidades y que realizaran para que sobresalga en sus tareas asignadas, la dedicación de la presentación al trabajo, que pueda transmitir las 03 dimensiones: (*engagement*, vigor, dedicación y absorción) (p. 42).

Asimismo, el mismo carrillo (2016) citado por Rodríguez (2018), el autor concluye con lo siguiente: Que se debe iniciar aspectos para la mejora continua y permita crear un buen nivel de desempeño de los colaboradores para el beneficio de la organización. Además, tomar medidas para fortalecer el elemento de beneficio público. Esto se debe a que las organizaciones y sus empleados no son muy valorados por los empleados y no están capacitados para beneficiarse de las características emocionales de los salarios que afectan su desempeño. Además, concluyen que la orientación del registro voluntario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es brindar acceso a beneficios como la jubilación y fomentar la lealtad de nuestros colaboradores. (p. 20).

También para esta investigación se ha considerado diferentes teorías relacionadas con las variables que se estudió. Según el autor Carnaque (2014) define al salario emocional como: Es un concepto de perspectiva a próximo ya que constituye el pacto entre el trabajador y la organización sobre el nivel de salario a ser cancelado posteriormente basado en sus habilidades

(experticia, carrera, y su experiencia; habilidades requeridas en la organización; y los niveles de oferta y demanda por esas destrezas y experiencia en el mercado). Mientras mejor los colaboradores puedan predecir sus salarios presentes y futuros, mejor va a ser su nivel de confianza en el sistema de remuneración (p. 44).

Si bien es cierto el salario emocional en la actualidad se ve cada vez más presente en las empresas, y es una herramienta que apoya a perfeccionar el bienestar laboral de los trabajadores dentro de las empresas.

Según Terán (2017) determino que: El salario emocional toma los bienes y beneficios no salariales que adquieren los trabajadores dentro de la empresa, como la posibilidad de que los colaboradores realicen el teletrabajo desde sus hogares un par de horas y celebren fechas especiales y estas a su vez logren reconocimientos, asimismo otros elementos que los hagan felices (p. 14).

Asimismo, diferentes autores y revistas definen al salario emocional de la siguiente manera: Para "*lopener Institute For People & Performance*" (2019) deduce que: Los empleados satisfechos ponen un 65% más de energía en su trabajo diario y son más activos en las organizaciones para las que trabajan. Como resultado, cada vez más empresas están interesadas en brindar a sus empleados salarios emocionales altos, lo que, según los expertos, trae grandes beneficios tanto para las empresas como para los empleados.: (compromiso, productividad y menos estrés) (párr. 1).

Según los autores Torres, Triviño y Martínez (2015) los autores mencionan que: No todas las organizaciones tienen el mismo pensamiento y piensan que la única compensación del trabajador es solo la retribución económica y no se dan cuenta que las personas son emocionales y necesitan de: "estimulaciones y motivaciones", para que sean más productivos y orientados a resultados (p. 20).

Para el autor García (2014) refiere que: Las organizaciones suelen dar contestaciones y soluciones a las exigencias, requerimientos del talento humano, de tal forma que han desarrollado sus sistemas de compensación y han adoptado pilotos que plantean un pago más allá de lo monetario; por esta razón, se deriva el termino de salario emocional, el cual se refiere a: Beneficios que ofrecen las empresas para satisfacer las necesidades emocionales de sus empleados con el único fin de reducir el absentismo, los despidos, aumentar la productividad y mantener un mejor clima laboral. (p. 27).

También Informa BTL (2018) deduce que: “Aunque parezca en principio un gasto innecesario, la relación entre el salario emocional y productividad pueden generar ganancias para la organización, de tal modo que puedan recuperar y superar la inversión realizada al momento de llevar a cabo este tipo de acciones” (párr. 6).

Por otro lado As.com (2017) menciona lo siguiente: Los trabajadores felices tienen más recursos, según un estudio de la Universidad de Pennsylvania. La felicidad en el trabajo conduce a un equipo más fructífero, y tener un equipo de trabajo feliz en una empresa tiene un efecto positivo en el absentismo. Las empresas estadounidenses están perdiendo millones de dólares debido a la falta de empleados dedicados. (párr. 2).

Así mismo según García et al.,(2017), afirman que Salario emocional: todas estas acciones que realizamos afectan la percepción de la empresa y la motivación para alcanzar los objetivos comerciales, sin que ello implique una salida de caja directa de la empresa a la economía del empleado. Además, dice que estamos hablando de salario emocional con herramientas como: flexibilidad de tiempo, medidas para armonizar la profesión con la vida personal, trabajo a distancia, sensibilización profesional, planificación de carrera. Desarrollo, asignación de vacaciones o participación, especialmente resultados o formación continua (p. 3).

Muchas personas no están familiarizadas con la expresión salario emocional, principalmente porque tienen una cultura empresarial tradicional como referencia. Para saber un poco más acerca de este tipo de salario, uno debe reunir todos los bienes no salariales que una compañía puede ofrecer a los empleados, como del salario pagado que reciben cada mes. Salario Emocional: La mejor manera de retener el talento (s.f, párr. 3).

Por otro lado, la revista *Journal Of Humanities And Social Science* (IOSR-JHSS), describen al salario emocional de la siguiente manera: En primer lugar, según lo Citado por (Bagner, 2005). "El salario emocional representa cualquier tipo de comprensión inmaterial que el trabajador viene a recibir a cambio de los servicios prestados"; En segundo lugar, citado por (Achor, 2012). "A pesar de ser un nuevo contenido en la academia, las investigaciones recientes han mostrado resultados sorprendentes. Los empleados satisfechos son más productivos, tienen la mejor posición de líder y están mejor pagados"; En tercer lugar, citado por (Barceló, 2016). "De hecho, los beneficios de una estrategia dirigida al salario emocional son relevantes no solo para la felicidad del contribuyente, sino también para el éxito de la organización, en vista de que el contribuyente se sienta más motivado y trabaja con más armonía" (p.75).

Asimismo, se tiene que los factores más claros del "Salario emocional" surgen de 02 enfoques planteadas, Lagos (2015) y Pullaxi (2014) resumiendo su posición en lo siguiente: El reconocimiento en la organización es: "Un reconocimiento continuo al colaborador deja de ser motivador, el reconocimiento debe ser proporcional al trabajo que se desarrolle" (p. 15).

Responsabilidad del trabajo: "En definitiva, son las responsabilidades que toda persona asume o nos delegan dentro de una organización. Cuando mayor son las responsabilidades que asume el colaborador mayor será su posición dentro de la empresa".

Reconocimiento social: "Es muy motivador para los colaboradores

dentro de las organizaciones, en momentos fuente de estimulación superior al dinero, que el desarrollo de su trabajo sea valorado y bien reconocido por la sociedad” (p.15); Satisfacción en el trabajo: “Los colaboradores imponen emociones y se sienten felices en sus puestos de trabajo”; Autoestima: “El factor autoestima está relacionado con un elemento muy fundamental para superar o controlar el estrés y así poder controlar los trastornos depresivos”; Capacitación de un trabajador: “La capacitación de los colaboradores es un aspecto desarrollado por talento humano y que tiene miras sobre eficacia y eficiencia que un trabajador pueda llegar a tener en su trabajo”.

Asimismo, tenemos los elementos del salario emocional descrito por Castro (2009) que es de mucha importancia citar, describe los siguientes elementos del salario emocional: En primer lugar, oferta de trabajo, es cuando se reduce la mano de obra en relación al capital y trabajo, los inversionistas, se encuentran en la necesidad de luchar para contratar a los colaboradores y suelen incrementar los salarios” (p. 17).

Asimismo, La productividad, se define como: los salarios suelen aumentar cuando aumenta la productividad porque estriba de la mano de obra, y de la tecnología favorable, y es por este motivo que en países desarrollados los sueldos más superiores debido a la alta valoración de la mano de obra.

Las Oportunidades de desarrollo, “Gestión de talento humano, capacitación del personal, coaching mentoring y plan de carrera”.

Por otro lado, el Balance de vida, “Proyectos de trabajo flexible, beneficios de salud, encontrar un equilibrio adecuado del trabajo y la vida diaria es un enorme desafío que todos los trabajadores debemos afrontar” (p. 17).

Encontramos el Bienestar psicológico cuando “tenemos Autonomía, retos, comportamientos relacionados con la salud”; Seguido el Entorno

laboral “Un trabajo positivo, compromiso de los colaboradores y equipo” (p. 17); también se considera a la Cultura laboral, “Ética en el trabajo, reciprocidad con gente líder, y responsabilidad social”. (p. 18); Por último, el Poder de negociación, “Los sindicatos y las asociaciones políticas aumentan el poder negociador lo que favorece en el repartimiento de la riqueza más igualatorio” (p. 18).

Según Zambrano (2013) citado por carrillo (2016) indica que hay elementos esenciales con lo que las organizaciones se comprometen y propician la motivación de sus colaboradores. En primer lugar, mayor respeto a las personas en cuanto a sus creencias y valores, el salario debe ser de modo justo y conforme con su labor garantizado, justicia en oficios parecidos; competencia frente a la demanda de los mercados, crecimiento personal y profesional, materiales y un ambiente conveniente para un buen desarrollo de sus labores aseguradas (p. 6).

Entre los indicadores del salario emocional se tiene a: Trato “El buen trato genera sentido de pertenencia, un sentimiento tan marginal en algunas organizaciones empresariales, que adaptar a los empleados o equipos de trabajo de sus éxitos y esfuerzos y, cuando esto sucede, la persona se siente más comprometida y motivada”; Empatía “Es la capacidad humana y sus beneficios son innumerables clave para poder convivir en el trabajo”; Justicia “La justicia en pocas palabras se puede decir que es equidad, ética y honradez. Es la voluntad constante de otorgar a cada uno lo suyo”; Independencia “En otras palabras, se puede decir que es la capacidad de actuar o tomar decisiones y de valerlos por nosotros mismos”; Transparencia “En resumen, la transparencia es el fortalecimiento de la confianza”; Confianza “La confianza dentro de las empresas gira entorno a las aptitudes y actitudes de los colaboradores”; Conocimiento “Es la capacidad que tiene el ser humano para poder concebir por las cualidades y relaciones de las cosas”; Sentido de paciencia “Es la actitud del ser humano que lleva a soportar contratiempos y dificultades para poder conseguir algo bien”; Profesionalización “convertir una actividad o una afición en una

profesión”; Vinculación “La vinculación en las empresas es el proceso de selección del personal nuevo”; Participación “Ser protagonista de todo aquello que pueda ocurrir en la organización”.

Sites Google (s.f) “componentes del salario emocional”, lo define como: La satisfacción es uno de los elementos del salario emocional, que se expresa en las formas (existir, tener, hacer, existir, individual) y (colectivo, contribuir a la renovación de necesidades). Tiene como objetivo brindar beneficios no monetarios a los empleados para que se sientan cómodos en la empresa, para agregar valor a la empresa, para diferenciar la empresa de otras empresas a las que los empleados no quieren renunciar. Pueden ser servicios específicos o donaciones. (párr. 2).

Mayor Productividad, los trabajadores felices con su vida laboral y que pueden compaginarla con el trabajador que laboran de forma eficiente y comprometida con la organización (párr. 24).

Índices de rotación menos elevados tener a los trabajadores contentos los hace más fieles a las empresas. Esto disminuye los gastos de discriminación, nuevas formaciones por admisión y gestión de los trabajadores(párr. 25).

Menor nivel de absentismo varias enfermedades y trastornos que originan bajas labores o ausencias del lugar de trabajo poseen un gran trasfondo emocional: acoso laboral, estrés, depresión, ansiedad. Los salarios emocionales apropiados redundan en beneficios psicológicos y disminuyen las bajas y retrasos (párr. 26).

Según, Jornada, “salario emocional, motor para quien hoy pide trabajo” (2018), describe que: La reclutación de empleos en el país no solo cambio para pasar de los métodos más tradicionales a buscar por sitios web, si no que ahora los colaboradores toman como uno de sus principales motivos el llamado salario emocional, que representa una serie de factores extras al

suelo que usualmente ganan, como la oportunidad de crecimiento, balance con vida personal, cercanía del centro del trabajo o valor de la empresa.

Según Efectivus, Salario emocional y sus buenos efectos (2016), describe cual es el efecto del salario emocional: Aplicando este tipo de medidas se ha confirmado que la productividad de los trabajadores puede progresar exponencialmente de hecho, las últimas pruebas han dejado un crecimiento del 33%, lo que debería ser suficiente para empezar a laborar con el equipo de talento humano y encontrar métodos de implementarlas en las retribuciones a nuestros trabajadores.

Por otro lado, ¿cuál es el salario emocional y cómo usarlo? Dicho de otra manera, cuando un candidato se entrevista para un trabajo, a menudo están interesados en lo que la Compañía tiene que ofrecer aparte del salario. Se puede decir que, desde mi punto de vista, sigo sintiendo que los candidatos son demasiado tímidos o temen preguntar qué tipo de ventajas ofrecemos o incluso preguntar sobre ellos cuando ya los encontraron (los publicamos abiertamente en nuestro sitio web). Muchas veces he escuchado a los reclutadores decir, oh, que el candidato solo quiere sacar provecho del trabajo porque tenía muchas preguntas sobre los beneficios y para mí eso tiene un efecto secundario en los candidatos. El salario emocional es la parte más importante del trabajo, aparte de las tareas que realizarán, es la única forma de saber si encaja en la empresa. Qué es el salario emocional y cómo usarlo (2018)

Por otro lado, tenemos Metas, la correlación entre la pirámide de Maslow y la compensación y los beneficios, que: “El clima actual y las organizaciones en rápida evolución plantean muchos desafíos para las empresas de hoy. “En el campo de talento humano, claramente uno de estos desafíos es la capacidad de retener talento” (2014).

En un ambiente que cada vez más competitivo para conquistar al mejor talento, las organizaciones desarrollan estrategias de marketing de recursos humanos reales. Según el estudio, “Tendencias de capital humano” de Bersin para 2014, será muy difícil retener a los empleados más competentes en las organizaciones globales. Ante este desafío, las organizaciones reúnen su sutileza para reforzar el compromiso de los trabajadores y minimizar la huida de cerebros de gran valor agregado. De hecho, el mismo informe sobre el análisis de la situación a nivel humano en varias organizaciones a nivel mundial ha detectado que el compromiso es una de las claves para la retención de empleados.

Si nos referimos a la pirámide de Maslow al analizar el nivel de compromiso de los trabajadores, podemos identificar qué aspectos desarrollarán el compromiso y descubrimos que las necesidades más básicas: “fisiológicas, seguridad, amor, pertenencia, estima y en la cima de la pirámide, autoactualización”.

¿Por qué debería comenzar a optar por un salario emocional para motivar a sus empleados? Una de las principales maneras de motivar a los trabajadores de una organización, según los expertos en Recursos Humanos, es a través del salario emocional. Este tipo de salario no es económico y, además de mejorar el entorno laboral, ayuda a propiciar una buena actitud entre los empleados (2018).

Esta motivación demuestra que los complementos salariales pueden influir en la forma en que los empleados trabajan, actúan y se comportan dentro de la empresa. Por eso es importante implementar salarios emocionales, sin importar el tipo de negocio que maneja, ya que pueden mejorar sus operaciones y actividades. (2018).

Asimismo, nos podemos preguntar. “Cómo implantar el salario emocional en mi empresa” según Neobis, Salario emocional (2017), menciona que: Empresas de todas partes del mundo incluyen paquetes de

medidas que contemplan convertir estas organizaciones en baluartes del pago del salario emocional. No lo hacen únicamente de manera generosa, si no que les está proporcionando 02 importantes ventajas. Por un lado, el salario emocional se está convirtiendo en una fortaleza de la política de responsabilidad corporativa de estas organizaciones, lo que les genera una gran imagen pública y que ayuda mucho a la hora de publicar en el mercado sus productos o servicios. Por otro, en caso todos los casos, las organizaciones que aplican en su política de dirección de personas todos estos principios son ejemplos de gran éxito empresarial por lo que el salario emocional está vinculado con la mayor implicación y mayor productividad de los colaboradores.

También Gutiérrez y Huamán (2014) sostiene que la productividad viene a ser: la relación entre la cuantía de bienes y servicios elaborados y la cantidad de recursos usados. En la elaboración, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las maquinarias, los equipos de trabajo y los empleados” (p. 34).

Bain (2003) que es de mucha importancia menciona: la importancia reside en que es una herramienta comparativa para directores y gerentes de organizaciones, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues confronta la producción en varios niveles del sistema económico de la organización, sector o país con los recursos utilizados (p. 35).

Asimismo, Vásquez (2018) refiere: Las empresas conservan actividades corporativas personales que pueden ser percibidas como métodos de transformación en donde comprenden muchos recursos de un sistema que facilita las salidas y resultados. Por tal efecto en el transcurso de transformación se entenderán como sistema de entradas todo aquello que se invierte como capital, equipo de tecnología, materias primas y el esfuerzo humano, se toma en consideración el último como el elemento integral para dicho proceso; todas estas con el fin de producir resultados óptimos, a través de los 03 elementos importantes que se incluye en el

proceso productivo, tierra, capital y trabajo (p. 25).

Orozco (2016) sostiene: que la productividad no es solo una medida de la producción ni menos la cantidad de bienes que se ha fabricado, Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir con los objetivos específicos deseables (p. 28).

Por último, los autores Aguilar y Ortiz (2016) refieren: La relación laboral debe tener una plataforma de franqueza y confianza, los estímulos salariales no son un valor agregado que puede en algunos casos incrementar el performance del colaborador, pero no constituye el medio de lograr una solución a todos los problemas relacionados con la productividad. Ya que hay otros constituyentes que intercede como: el marketing, la calidad de los productos ofertados la competitividad entre empresas del mismo tipo (p. 66).

Productividad laboral: Según Fuentes (2012), el autor sugiere: Valorar la satisfacción, la importancia de que los empleados estén felices de hacer su trabajo y cómo afecta a la productividad de la empresa. Las variables de estudio para ello fueron “satisfacción laboral (factores internos y externos) y productividad, eficiencia y efectividad”. Luego de aplicar el cuestionario a las personas del sistema judicial de la ciudad de Quezartenango, que está integrado por el comité de personal.

No existe relación entre la productividad y satisfacción laboral. Además, esta investigación recomendó una gestión continua de la satisfacción laboral para mantener actualizada la información. También sugiere incrementar la satisfacción de ellos recursos humanos a través de capacitación para los trabajadores y de esta forma logra una comunicación más activa

Calidad de servicio: Donabedian, (1995), citado por Ramírez (2016), en su investigación refiere: Una característica que distingue al modelo industrial es la orientación el cliente como factor decisivo en la calidad. En última

instancia, es el consumidor quien decide si el producto o servicio propuesto satisface sus necesidades y expectativas. El objetivo no es solo satisfacer las necesidades de los consumidores sino también su entusiasmo, confianza en sí mismos y fidelidad futura. En consecuencia, el modelo industrial está constantemente interesado en conocer los deseos del consumidor y traducirlos en características específicas del producto.

Eficacia: según Academia.edu: “Es la capacidad que tienen las personas de saber determinar y alcanzar los objetivos, en el tiempo establecido”. Peter Drucker, esto involucra hacer las cosas correctamente. Determinar el objetivo que se quiere lograr, si al final del año te das cuenta de que se logró el objetivo equivocado, a lo mejor se habrá dejado de aprovechar una buena oportunidad de mercado, como hacer lo que tendríamos que haber hecho (párr. 16).

Eficiencia: Almeida y Olivares (2013), citado por Facho (2017) “Cuando se hace uso manera correcta y responsable los recursos de la empresa, podemos obtener mejor calidad del servicio; empleando agua, combustible y energía eléctrica, en consideraciones necesarias sin derrocharla; asimismo utilizar herramientas, máquinas y equipos de manera adecuada, impidiendo algún desperfecto en ello” (pp. 31-32).

También podemos definir a la eficiencia como: “La capacidad que tienen las personas en alcanzar los objetivos, con la mínima cantidad de recursos”.

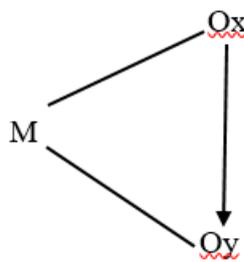
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es. aplicada de alcance descriptivo

El diseño del presente estudio se utilizó un diseño no experimental y corte transversal porque no se manipulo ninguna de las variables de estudio, se presentará tal cual se den en su contexto y porque se hizo una sola medición.

Su esquema es el siguiente:



Dónde:

M. Muestra (Año 2019)

Ox. Observación de la variable salario emocional.

Oy. Observación de la variable productividad laboral.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Salario Emocional. Carrillo (2016) concluye que: “Entre los factores del salario emocional, resalto la identificación de la remuneración por conciliación por la naturaleza de su compromiso, la misma que proporciona beneficios como: flexibilidad en los horarios, horas mínimas de trabajo” (p. 38).

Variable Dependiente: Productividad laboral. Aguilar y Ortiz (2016) refieren: “La relación laboral debe tener una base de sinceridad y confianza mutua, los incentivos salariales o no son un valor agregado que puede en algunos casos aumentar el performance del trabajador, pero no constituye la solución

definitiva a problemas relacionados con la productividad. Ya que hay otros factores que interviene como el marketing, la calidad de los productos ofertados la competitividad entre empresas del mismo tipo” (p. 66).

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población, estuvo conformada por 15 trabajadores del área de “cadena productiva de clínica LM S.A.C. Año 2019

La muestra de la presente investigación está conformada por 15 colaboradores de la clínica LM S.A.C. Año 2019. Del área de cadena productiva.

El muestreo empleado fue no probabilístico

La unidad de análisis un trabajador,

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas empleadas fueron: Para la variable salario emocional la encuesta con su instrumento cuestionario.

Para la variable Productividad, se utilizó análisis documental como técnica y como instrumento ficha de análisis documental.

En cuanto al instrumento de Salario emocional fue validada por intermedio de juicio de expertos realizándose la validez con V de Aiken el cual dio como resultado 0.95. En cuanto a la confiabilidad se aplicó a 15 colaboradores dando un resultado de 0.97. Estos resultados indicaron que el instrumento es válido y confiable.

3.5. Procedimientos

En la investigación se utilizó 02 variables: la primera salario emocional se realizó encuesta la cual fue procesada para analizar el nivel de las dimensiones y para la variable productividad se utilizó Microsoft office Excel.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos para la variable independiente se utilizó “Microsoft office Excel”, donde se realizó los cálculos correspondientes de la variable en estudio, para la primera variable: Salario emocional se aplicó encuesta la cual será procesada para ver el nivel de acuerdo a las dimensiones en estudio, igualmente para la variable productividad laboral, se utilizó Microsoft office Excel donde se realizó los cálculos correspondientes de la segunda variable en estudio, utilizando estadística descriptiva.

3.7. Aspectos éticos

Para la siguiente investigación se consideró los siguientes aspectos éticos: Se sacó autorización de las personas que intervenían para la obtención de la información.

- Confidencialidad: La información obtenida de la empresa se utilizará únicamente para el análisis de la investigación esta abreviada, sin embargo, no se indica la razón social real de la empresa investigada. Teniendo conocimiento las personas que actúan en el trascurso de la investigación.
- Cumplimiento: La investigación se desarrolló respetando y aplicando las normas y reglamentos del curso, además que la investigación cumple con las normas APA, el cual hace confiable el desarrollo de la investigación.
- Transparencia y honestidad en cada etapa de la presente investigación y de las fuentes de investigación.

IV. RESULTADOS

2.1. Generalidades de la empresa

Era el mes de agosto de 1991 cuando un grupo de reconocidos médicos de diferentes especialidades, liderado por Dr. José Álvarez, constituyeron C.S.P. y desde su inicio de operaciones, se tuvo como gran objetivo convertirse en la clínica con la mejor tecnología médica y avanzada. Con el transcurso de los años el CHSP se posiciono en el mercado como la red privada de salud más grande del Perú.

CLM ofrece a todo el distrito de Trujillo una atención de calidad con médicos altamente capacitados y extensa experiencia, equipos de última tecnología y una infraestructura de primer nivel. Su moderno edificio de 10 pisos alberga 72 consultorios para consultas externas con todas las especialidades médicas, 63 habitaciones de hospitalización y todos los servicios de salud en un mismo lugar.

También cuenta con modernas Salas de emergencia, para adultos y otra para niños, ambas diseñadas para manejar todo tipo de situaciones. Cada una de ellas acondicionada con tópicos monitorizados y equipados con avanzada tecnología médica.

CLM marca la diferencia respecto a los demás centros de salud privados del norte del país ya que cuenta con servicios especializados, así como, Sala de Hemodinámica, Angiografo, es un equipo capaz de realizar exámenes cardiológicos y vasculares, coronariografía, ventriculografías, arteriografías, angioplastias con implante de Stent y estudios de electrofisiología, etc.”.

También tenemos el servicio de medicina Nuclear, que consienten evaluar las diferentes funciones y trastornos de los órganos en marcha, a fin de detectar enfermedades que otros equipos no logran confirmar. Conocer el riesgo de tener un infarto cardíaco, como pronosticar y impedir lesiones cerebrales, detectar lesiones malignas de mama y en otras regiones del cuerpo son algunas de las ventajas que contribuye la Medicina Nuclear. La unidad de Quemados, brinda servicio especializado a pacientes que hayan sufrido lesiones a la piel por diversos factores como quemaduras químicas,

térmicas y eléctricas.

La UMQ cuenta con tópicos aislados donde al paciente quemado se le coloca tubo endotraqueal, ventilador mecánico, y se va controlando la frecuencia cardíaca, respiratoria y temperatura; una vez controlado, se prepara al paciente para la curación. Asimismo, cuenta con áreas especiales para bañar a los pacientes, desbridarlos y prepararlos para realizar injertos si fuera el caso.

CLM también cuenta dentro de Staff con el Instituto de Fertilidad y Reproducción Asistida, por medio de “PRANOR” brindan los servicios de medicina reproductiva con los más altos estándares y confiabilidad. La idea es ofrecer al paciente una atención de calidad y un buen trato. Cuenta con un amplio staff de profesionales calificados, con amplia experiencia en el diagnóstico y manejo de grandes problemas de fertilidad.

EPS, son planes de seguro que cualquier persona puede contratar o adquirir, ofrece gran variedad de programas y asistencia médica, es de esta manera los pacientes pueden convenir a servicios de salud brindados por profesionales altamente capacitados en todas las especialidades de la medicina y apoyados con los mejores equipos médicos para el diagnóstico y tratamiento. Todos los planes de salud son supervisados por la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud – SUSALUD.

Misión: Lograr la satisfacción y confianza de nuestros pacientes y colaboradores.

Visión: Mantenernos como la red privada de salud más grande del norte del país con personal altamente capacitado, motivado y apoyado en tecnología de punta.

2.2. Identificar el nivel de salario emocional en la clínica LM S.A.C. en la ciudad de Trujillo 2019.

Tabla 1. Nivel de la variable salario emocional

Variable / Dimensión	Nivel	n	%
Salario emocional	Bajo	1	7.0%
	Regular	12	80.0%
	Alto	2	13.0%
Dimensión: dimensión respeto	Bajo	0	0.0%
	Regular	3	20.0%
	Alto	12	80.0%
Dimensión imparcialidad	Bajo	1	6.67%
	Regular	13	86.66%
	Alto	1	6.67%
Dimensión: credibilidad	Bajo	1	7.0%
	Regular	12	80.0%
	Alto	2	13.0%
Dimensión Orgullo	Bajo	3	20.0%
	Regular	8	53.0%
	Alto	4	27.0%
Dimensión Camaradería	Bajo	2	13.0%
	Regular	10	67.0%
	Alto	3	20.0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa en estudio.

De la tabla se puede observar que la variable salario emocional se entre en un nivel medio

3.3. Identificar el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la clínica LM S.A.C.

Tabla 2. Nivel de la variable productividad

Variable / Dimensión	Nivel	n	%
Productividad	Bajo	0	0.0%
	Regular	1	7.0%
	Alto	14	93.0%
Calidad de servicio	Bajo	0	0.0%
	Regular	8	53.0%
	Alto	7	47.0%
Eficacia	Bajo	0	0.0%
	Regular	2	13.0%
	Alto	13	87.0%
Eficiencia	Bajo	0	0.0%
	Regular	2	13.0%
	Alto	13	87.0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa en estudio.

Interpretación: la variable productividad se encuentra en un nivel alto dado por el 93% que se indica, al mismo tiempo se puede observar que las tres dimensiones tienen un porcentaje elevado, sin embargo la dimensión calidad de servicio se encuentra en un nivel regular.

3.4. Efecto del salario emocional en la productividad laboral de los trabajadores en la clínica LM S.A.C.

Tabla 3. Salario emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Clínica LM SAC.

			Productividad			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Salario emocional	Bajo	Recuento	0.00	0.07	0.93	1
		% del total	0.0%	0.4%	6.2%	6.7%
	Regular	Recuento	0.00	0.80	11.20	12
		% del total	0.0%	5.3%	74.7%	80.0%
	Alto	Recuento	0.00	0.20	1.87	2
		% del total	0.0%	1.3%	12.4%	13.3%
Total	Recuento		0	1	14	15
	% del Total		0.0%	6.7%	93.3%	100.0%

Nota: Los resultados indican si el salario emocional es regular o alto es mejor la productividad.

3.5. Contrastación de hipótesis

Para la presente investigación se planteó la hipótesis que el salario emocional tiene un efecto positivo sobre la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C. en la ciudad de Trujillo 2019.

El salario emocional genera un resultado positivo medio sobre la productividad laboral de la clínica LM S.A.C., en la ciudad de Trujillo 2019. Ya que se puede ver en la tabla 2.1 según las encuestas realizadas a 15 colaboradores del área de cadena productiva de la Clínica LM S.A.C., el 80% tiene una percepción media en cuanto a la herramienta salario emocional, y en la variable Productividad laboral podemos observar 93% tiene un nivel de productividad alta.

Entonces se puede decir que el buen uso de la herramienta salario emocional puede generar una mayor productividad en la clínica LM S.A.C.

V. DISCUSIÓN

En base a los resultados que se obtuvo de la empresa Clínica LM S.A.C., se identificó una correlación moderada con respecto a las “variable salario emocional y la productividad laboral”, como podemos observar, en la investigación presentada el autor Suarez (2016), que tiene por nombre: El salario emocional y el mejoramiento de la productividad, el autor manifiesta que los resultados su mayoría son aceptables dentro de los tipos de medición, han descubierto necesidades de bienestar y remuneración no dineraria que permiten poner en marcha procedimientos, eventos de bienestar, motivación, identidad y pertenencia, pero al revisarlo frente a la productividad laboral se convierte en una acción salarial por el servicio prestado, el objetivo es encontrar un punto Break Even entre la remuneración no salarial, compensación económica y productividad. Al analizar los datos y teniendo como referencia a Suarez (2016), se llegó a los siguientes resultados: en la tabla 3.1 en la distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel salario emocional en clínica LM S.A.C., se identificó que el personal si tiene una percepción aceptable en cuanto a la herramienta salario emocional el cual muestra que el 80% tiene un nivel medio y el 13% tiene un nivel alto.

La partida más relevante es la dimensión Respeto en la tabla 3.3., donde el 86.66% tiene una percepción media con respecto a la dimensión mencionada, por lo que la clínica LM S.A.C., debe de mejorar esta dimensión. Es por ello que el autor Suarez (2016) nos indica, que la producción está unida al sentido de pertenencia, si es aceptado, valorada su disposición de hacer su mayor esfuerzo será cierta que el trabajador avanzara a un ritmo entusiasta ya que es una meta compartida, y logro en conjunto y su liderazgo, es bueno por el trabajo conjunto, la comunicación asertiva, relaciones interpersonales, felicidad y valores generan alto grado de responsabilidad frente a las responsabilidades asignadas. Es por ello que analizar las dimensiones de la variable salario emocional llegamos a los

resultados que: En la tabla 3.2 se muestra que el 80% tiene una percepción de credibilidad alto seguido del 20% que tiene un nivel medio, en la tabla 3.4 referente a la dimensión imparcialidad el 80% tiene una percepción media, seguido del 13% que tiene una percepción alta. En la tabla 3.5 se muestra que el 53% tiene una percepción de la dimensión orgullo media, seguido del 27% nivel alto. Tabla 3.6 se muestra que el 67% tiene una percepción de camaradería media, seguido del 20% con un nivel alto. Es por ello que se recomienda a la Clínica LM S.A.C., trabajar más en las dimensiones en las cuales arrojaron un porcentaje bajo.

En la investigación presenta por los autores Arango y Jaramillo (2015) y que lleva como título “El salario emocional en las empresas prestadoras de servicios transversales como método para incrementar la productividad de las mismas”, los autores llegan a la siguiente conclusión: Los colaboradores son la parte esencial en las empresas, y son el alma en las organizaciones y son los que hacen que estas generen valor agregado. Cuando un colaborador está motivado, hace que su productividad se vea elevada y que los resultados que se logren de manera mejor y rápidamente. Es por ello que en la tabla 3.7 se puede observar que el 93% tiene una percepción de productividad alta, respecto al otro 7% con nivel media. Se recomienda a la empresa Clínica LM S.A.C. preocuparse más en el personal ya que ellos es la base importante para que la empresa funcione a cabalidad y puedan lograrse las metas propuestas.

Por otro lado, en la investigación presentada Carrillo (2016) “El salario emocional y la productividad de la empresa comercializadora P.S.” conforme a su materia de estudio el diseño es correlacional con enfoque no experimental concluye que: “Entre los factores del salario emocional, resalto la identificación de la retribución por conciliación por la naturaleza de su contratación, la misma que proporciona beneficios tales como, flexibilidad horaria, jornadas reducidas de trabajo”. Lo cual dichas dimensiones coinciden con las de nuestra investigación.

Mientras tanto el autor Cándelo (2017) en su tesis titulada, “El salario emocional y su influencia en la fidelización de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de la ciudad de Quito”; la metodología empleada es de tipo cualitativo, exploratorio y descriptivo, el autor concluye que: “El área operativa de la empresa privada productora en la que se basó este estudio es el tipo de empresa que se preocupa mayormente en pagar la remuneración correspondiente a cada colaborador, brinda beneficios no monetarios específicos que aparentan estar ya desgastados, ya que no son valorados por el personal de la organización y a cambio de estos la gerencia exige un buen desempeño por parte de sus colaboradores”.

Por su parte los autores Herrera y Huanay (2018) en su tesis titulada, “Diferencias en la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana”, de acuerdo a su tipo de estudio no experimental y de diseño de investigación descriptivo. Los autores llegaron a la siguiente conclusión que: “existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la percepción de salario emocional entre el mando operativo con el mando alto y entre el mando medio con el mando alto, todas a favor del mando alto.

Por otro lado en la investigación presentada por los autores Bastidas y Bustamante (2018) en su tesis titulada “Análisis del salario emocional y su influencia en el nivel de satisfacción de la diversidad generacional de los colaboradores de la agencia matriz de la corporación Nexum Nexumcorp S.A.”, los autores usaron la metodología de tipo descriptivo y de diseño no experimental, los autores llegaron a la siguiente conclusión que: “Los diferentes tipos de beneficios que ofrece Corporación Nexum Nexumcorp S.A. a sus colaboradores están alineados a variables como cultura laboral, balance de vida, bienestar psicológico, entorno laboral y oportunidades de desarrollo, los cuales tienen como finalidad mejorar la calidad de vida del trabajador en la organización. Para la presente investigación se consideró las variables estudiadas por Bastidas y Bustamante llegando casi a los mismos resultados”.

Asimismo, en la investigación presentada por Pajares (2018), en su tesis que lleva por nombre “Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del cercado de Lima 2018”, tipo de diseño fue no experimental y tipo de investigación descriptivo correlacional. El autor llega a la siguiente conclusión: “Los colaboradores que presentan un índice alto de salario emocional, es decir que se sienten satisfechos con los recursos que sus superiores y personas encargadas les entregan (compensación no monetaria), se reflejara en ellos cualidades que harán que sobresalga en sus funciones, se les vera agradecidos, con mayor energía para realizar sus actividades, presentando dedicación ante sus funciones laborales, esto estaría trasmitiendo las tres dimensiones del engagement. vigor, dedicación y absorción”.

Resumiendo, de manera general podemos ver que del total de encuestados 15 colaboradores del área de cadena productiva el 80% tiene un nivel medio referente a la variable independiente salario emocional y la variable dependiente productividad el 93% tiene una percepción alta, siendo esta una relación moderada de ambas variables. Aunque no en todas las dimensiones el porcentaje que se obtuvo fue alto. La productividad de la empresa puede mejorar en su totalidad con la aplicación y el buen uso de la herramienta salario emocional ya que esto motiva a que el colaborador se sienta contento y motivado a realizar su trabajo con mayor eficiencia

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se determinó que existe una moderada relación directa sobre salario emocional y productividad laboral de los colaboradores del área de cadena productiva clínica LM S.A.C. 2019, se puede visualizar en la tabla 3.1. que el 80% tiene una percepción media respecto a la variable salario emocional.
- 2.** Se identificó el nivel de salario emocional en la Clínica LM S.A.C., en donde se analizó las siguientes dimensiones: Credibilidad el cual muestra que el 80% tiene una percepción alta, respeto el 86.66% tiene una percepción media, imparcialidad 80% tiene una percepción media, orgullo el 53% tiene una percepción media y para la dimensión camaradería el 67% tiene una percepción media.
- 3.** Se identificó el nivel de productividad laboral en los colaboradores de clínica LM S.A.C., en donde se puede ver que en la tabla 3.7. el 93% tiene una percepción alta, y las dimensiones trabajadas para dicha variable se identificó que para la dimensión calidad de servicio el 53% tiene una percepción media, en la dimensión eficacia el 87% tiene una percepción alta y en la dimensión eficiencia el 87% tiene una percepción alta.

VII. RECOMENDACIONES

En la presente investigación se pudo determinar que si existe relación moderada respecto a las variables de estudio salario emocional y la productividad laboral de los colaboradores de la clínica LM S.A.C., por lo que se recomienda que el área de talento humano debe ofrecer más beneficios no salariales a los colaboradores de la Clínica LM S.A.C. estos beneficios no salariales se puede ofrecer durante el proceso de selección de personal o también una vez que el postulante ya esté dentro de empresa.

En la actualidad la empresa Clínica LM S.A.C., debe de actualizarse a las nuevas tendencias con nuevos programas de beneficios laborales con el único fin de incentivar al personal y mejorar la productividad. Se recomienda buscar nuevas estrategias como la identificación de talentos que puedan ocupar puestos o cargos superiores, de esta manera se podrá observar sus capacidades y talento, así como se podrá identificar las falencias dentro de la empresa y darle soporte para la mejora y logro de los objetivos.

Aplicar beneficios individuales como: Bajo nivel de estrés, ambiente positivo, mejorar el plan de desarrollo y crecimiento, felicidad laboral, mejorar la actitud que tienen los empleados hacia el trabajo y sobre todo buena salud.

Se determinó que esta relación positiva sobre la variable salario emocional y la productividad laboral, por lo que es recomendable implementar más beneficios corporativos como: Poca rotación de personal, generar atracción de talentos, capacitación al personal, mejorar las competencias organizacionales, el área de gestión humana debe mejorar su enfoque como asesor estratégico.

Se recomienda que la empresa debe de empoderar a sus líderes en la comunicación con los miembros de su equipo y mantener una comunicación más fluida e integrar a los miembros de su equipo para que se sientan que son tomados en cuenta en las actividades de la organización.

REFERENCIAS

- Academia.edu, (s.f). *“eficiencia, eficacia, efectividad y productividad”*. Recuperado de:
https://www.academia.edu/34613653/EFICIENCIA_EFICACIA_EFECTIVIDAD_Y_PRODUCTIVIDAD
- Aguilar, K. y Ortiz, K. (2016). *“Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A de la ciudad de Milagro”*, (tesis de pregrado),
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOM%C3%89STICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE.pdf>
- Arango, D. y Jaramillo, D. (2015). *“El salario emocional en las empresas prestadoras de servicios transversales como método para incrementar la productividad de las mismas”*, (tesis para obtener el título de ingeniero administrador),
https://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/1770/1/ArangoDavid_2015_SalarioEmocionalEmpresas.pdf
- As.com Deporte y Vida (2017). *Que es el salario emocional*.
https://as.com/deporteyvida/2017/04/11/portada/1491877364_252034.html
- Bastidas, N. y Bustamante, C. (2018), *“Análisis del salario emocional y su influencia en el nivel de satisfacción de la diversidad generacional de los colaboradores de la Agencia Matriz de la Corporación Nexum Nexumcorp S.A.”*, (tesis de Pregrado);
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11594/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-198.pdf>
- Caldera, E. y Giraldo, L. (2013). *“Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de servicios temporales S&A servicios y asesorías S.A.”*, (tesis de grado),
<https://repository.udem.edu.co/handle/11407/186?locale-attribute=en>
- Cándelo, K. (2017). *“El salario emocional y su influencia en la fidelización de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de la ciudad de Quito”*, (tesis de pregrado),

cuenta de resultados”, (tesis de maestría),
.http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/61865/6/tgarciaroldanTFM0217memoria.pdf

Guerra y Sosa (2015). *“Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo”* (tesis para obtener el grado de magister),
.http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9900/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20PAMELA%20GUERRA%20Y%20MARIELA%20SOSA%20-%20SALARIO%20EMOCIONAL.pdf?sequence=1

Gutierrez, P. y Huaman, F. (2014). *“Influencia de la motivacion laboral en la productividad en la financiera uno oechsle-Huancayo”* (tesis de pregrado),
.http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2474/Gutierrez%20Huaman-Huaman%20Araujo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera, C. y Huanay, C. (2018). *“Diferencias entre la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada de lima metropolitana”*, (tesis de Pregrado),
.http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8477/1/2018_Herrera-Pandal.pdf

INFOBAE para ti estar mejor (2019). *Tiempo de salario emocional: de que se trata este nuevo beneficio laboral*.
.https://www.infobae.com/parati/estar-mejor/2018/09/26/tiempo-de-salario-emocional-de-que-se-trata-este-nuevo-beneficio-laboral/

InformaBTL salario emocional (2018). *Pieza clave para la productividad en una empresa*.
.https://www.informabtl.com/salario-emocional-pieza-clave-para-la-productividad-en-una-empresa/

Jornada, Salario emocional (2018). *motor para quien hoy pide trabajo*.
.https://www.jornada.com.mx/2018/10/04/sociedad/037n2soc#

Lagos, V. (2015). *“La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas copelec”*, (tesis de pregrado),
.http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf

Martin, S. (2017). *“La satisfacción laboral en relación con el salario emocional”*; (Trabajo de grado),

- [.https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5658/La%20Satisfaccion%20Laboral%20en%20relacion%20con%20el%20Salario%20Emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5658/La%20Satisfaccion%20Laboral%20en%20relacion%20con%20el%20Salario%20Emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meta4, (s.f). *The relationship between maslow`s pyramid and compensation and benefits*.
[.https://www.meta4.com/files/landings/5-keys-to-talent-retention_meta4.pdf](https://www.meta4.com/files/landings/5-keys-to-talent-retention_meta4.pdf)
- Minchan, O. (2017). “*Salario emocional y retención del talento humano en la oficina general de recursos humanos del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables 2017*”, (tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública”,
[.http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6647](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6647)
- Navarro, S. (2012). “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango), (tesis de pregrado),
[.http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf)
- Neobis (2017). *Salario emocional efecto que produce las empresas*.
[.http://www.neobis.es/salario-emocional-efectos-produce-las-empresas/](http://www.neobis.es/salario-emocional-efectos-produce-las-empresas/)
- Orozco, E. (2016). “*Plan de mejora para aumentar la productividad de la empresa confecciones deportivas todo Sport. Chiclayo -2015*”, (tesis de Pre-Grado),
[.http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2312/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf;jsessionid=55A14BC7083CB36E1766B6FA6B8D07FB?sequence=1](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2312/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf;jsessionid=55A14BC7083CB36E1766B6FA6B8D07FB?sequence=1)
- Pajares, K. (2018). “*Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del cercado de Lima, 2018*”, (tesis de pregrado),
[.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29974/Pajares_VKT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29974/Pajares_VKT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pizarro, M. (2017). “*Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de admisión de una institución privada, 2016*”, (tesis de grado),
[.file:///C:/Users/Andres/Downloads/Pizarro_TMO.pdf](file:///C:/Users/Andres/Downloads/Pizarro_TMO.pdf)
- Pullaxi, P. (2014). “*Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa Hospiplan cia. Ltda*”, (tesis de pregrado),
[.http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3628/1/T-UCE-0007-104.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3628/1/T-UCE-0007-104.pdf)
- Pymerang (s.f). *Que es la productividad*. [.http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/definicion-de-negocio/modelo-de-negocios/competitividad/362-que-es-la-](http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/definicion-de-negocio/modelo-de-negocios/competitividad/362-que-es-la-)

productividad

Ramírez, V. (2016). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital santa Gema de Yurimaguas, 2016”, (tesis de grado), [.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)

RHS, (2018). *Why should you start opting for emotional salary to motivate your employees.* e <http://rhslatam.com/en/emotional-salary-10-ideas-to-implement-in-your-company/>

Rodríguez, H. (2018). “*Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S. A., Santa Anita, 2018*”, (tesis de pregrado), [.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19305/Rodr%C3%ADguez_RHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19305/Rodr%C3%ADguez_RHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, N. (2018). “*El salario emocional y su relacion con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiseis de Octubre Año-2018*”, (tesis de grado), [.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28592/Rodriguez_ODPNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28592/Rodriguez_ODPNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Seuntriunfador, (s.f). *Eficiencia, eficacia y productividad.* [.https://seuntriunfador.com/eficiencia-eficacia-efectividad-productividad/](https://seuntriunfador.com/eficiencia-eficacia-efectividad-productividad/)

Sites Google (s.f). *Motivación en los empleados.* [.https://sites.google.com/site/motivacionempleados/home/salario-emocional](https://sites.google.com/site/motivacionempleados/home/salario-emocional)

Suarez, D. (2016). “*El salario emocional y el mejoramiento de la productividad*”, (tesis de grado), [.https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/SuarezAcevedoDamarisMagnolia2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/SuarezAcevedoDamarisMagnolia2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Talentsearchpeople, (s.f). *Emotional Salary: The best way to retain talent.* [.https://www.talentsearchpeople.com/en/blog/480-emotional-salary-the-best-way-to-retain-talent/](https://www.talentsearchpeople.com/en/blog/480-emotional-salary-the-best-way-to-retain-talent/)

Taracena, M. (2017). “*El salario emocional y su impacto en la rotación del personal de ventas en una empresa comercial durante el año 2016*”, (tesis de postgrado), http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5536.pdf

Thompson, A. (2018). *Emotional Salary As Strategy To Retain Talents.* [IOSR Journal Of Humanities And Social Science]. [.http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol.%2023%20Issue1/Version-3/H2301037480.pdf](http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol.%2023%20Issue1/Version-3/H2301037480.pdf)

- Torres, D, Triviño, J y Martínez, L. (2015). “*El salario emocional factor de eficiencia y competitividad empresarial*”, (Tesis de pregrado), [.https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/997/EI%20salario%20emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/997/EI%20salario%20emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez, M. (2018). “*Motivación intrínseca y productividad laboral*”, (tesis de pregrado), [.http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf)
- Zambrano, R. (2013). “*El salario emocional siempre ha existido*”. [Gestión humana.blogspot.com]. [.http://gestihumana.blogspot.com/2013/?m=0](http://gestihumana.blogspot.com/2013/?m=0)

ANEXOS

Anexo 01: operacionalización de variables

Tabla 04

Operacionalización de las variables: Salario emocional

Variable	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Salario emocional	Carrillo (2016) concluye que: “Entre los factores del salario emocional, resalto la identificación de la remuneración por conciliación por la naturaleza de su compromiso, la misma que proporciona beneficios como: flexibilidad en los horarios, horas mínimas de trabajo” (p. 38).	“La variable fue medida a través de la técnica encuesta con su instrumento cuestionario, tomado de Minchan” (2016, p. 119)	Respeto	Trato	ordinal
			Imparcialidad	Empatía	ordinal
				Justicia	ordinal
				Independencia	ordinal
				Transparencia	ordinal
			Credibilidad	Confianza	ordinal
				Conocimiento	ordinal
			Orgullo	Sentido de paciencia	ordinal
				Profesionalización	ordinal
			Camaderia	Vinculación	ordinal
Participación	ordinal				

Tabla 05*Nivel de operacionalización de variable productividad*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Productividad Laboral	Aguilar y Ortiz (2016) refieren: “La relación laboral debe tener una base de sinceridad y confianza mutua, los incentivos salariales o no son un valor agregado que puede en algunos casos aumentar el performance del trabajador, pero no constituye la solución definitiva a problemas relacionados con la productividad. Ya que hay otros factores que interviene como el marketing, la calidad de los productos ofertados la competitividad entre empresas del mismo tipo” (p. 66).	Variable se midió mediante un instrumento que permitió medir las tres dimensiones que corresponden a “calidad de servicio, eficacia y eficiencia”.	Calidad de servicio Eficacia Eficiencia	Compromiso Planificación Control Excelencia Mejora continua Experiencia Recursos materiales Organización Oportunidad Proactividad Liderazgo Capacitación Trabajo en equipo Innovación Compañerismo laboral	Ordinal

Anexo 02: Instrumentos

Ficha Técnica 1:

Nombre: Cuestionario de Salario Emocional

Autor: Juan Andrés Ramos Agurto

Año: 2019

Técnica: Encuesta

Tipo de Instrumento: Cuestionario, tipo escala de Likert

Objetivo: Evaluar el nivel de salario emocional

Población: 15 trabajadores de la CLM

Aplicación: Adultos

Duración: Sin límite de tiempo, aproximadamente 30 minutos.

Nivel de aplicación: La encuesta marcará en cada ítem, de acuerdo a su Percepción.

Número de ítems: 30 preguntas estructuradas.

ANEXO 3: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO SALARIO EMOCIONAL

Objetivos:

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer la relación entre el salario emocional y la productividad, expresado por el personal administrativo de la CLM S.A.C.

Instrucciones:

Estimado señor/a (ita), el presente cuestionario tiene como propósito de recopilar información sobre el salario emocional en la CLM S.A.C en la cual usted labora, mucho le agradeceré seleccionar la opción y marcar con una “X” dentro del recuadro, según su criterio. Sus respuestas, serán de carácter ANONIMO y su procesamiento reservado, por lo que se solicita sinceridad al marcar todas las respuestas.

I. Datos informativos

Área donde labora: _____ sexo M () F ()

Edad: 18---25 () 26---30 () 31---40 () 41---50 () 51—55 () 55 a más ()

Régimen Laboral: D.Leg.728 _____ D.Leg. 1057 _____ Tiempo de

Servicio: _____

Profesión _____ Nivel / Cargo: _____

Fecha:

Instrucciones: Aparecen a continuación 30 afirmaciones. Use la siguiente escala de puntuación y marque con una “X” la alternativa que Ud. Crea conveniente.

MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Mi director o jefe(a) de unidad es accesible para recibir opiniones, sugerencias o aportaciones de sus colaboradores.					
2	Se tiene claro conocimiento de las responsabilidades del puesto y de los resultados esperados de la gestión.					
3	La evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los resultados permite a los colaboradores proponer y ejecutar acciones para un mejor desempeño futuro.					
4	El nivel de ruido en mi puesto de trabajo me permite realizar mis tareas sin dificultades.					

5	Mi Institución es un buen sitio para trabajar, comparándola con otras Instituciones que conozco.					
6	Mi lugar de trabajo es físicamente seguro y confortable.					
7	Existe espacio para compartir ideas e información libremente mostrando consideración profesional.					
8	Considero que mi lugar de trabajo influye en mi estado de ánimo de manera positiva.					
9	Recibo una compensación salarial acorde con mi formación y experiencia					
10	Existe un reconocimiento de parte de los superiores por las tareas que realizo.					
11	Estoy satisfecho con el seguro médico y el seguro de vida que ofrece mi institución.					
12	En mi dirección o unidad orgánica tenemos las cargas de trabajo bien repartidas y sin favoritismos.					
13	La institución me brinda las oportunidades de mejorar mis habilidades, aptitudes y actualizarme en conocimientos					
14	Los planes de Bienestar que posee la institución, contemplan todos los beneficios que usted conoce o cree usted que está por debajo a lo que ofrecen otras instituciones.					
15	Tengo la posibilidad de tomar decisiones para agilizar mi trabajo y lograr los resultados requeridos.					
16	En mi lugar de trabajo tenemos autonomía y libertad para innovar, aportar con iniciativa tareas y procesos.					
17	Mi trabajo es evaluado de manera apropiada.					
18	Recibo y/o tengo acceso a tiempo a la información sobre aquello que afecta a mi puesto de trabajo					
19	Recibo comentarios positivos de mi director, jefe(a) o compañeros por haber realizado satisfactoriamente una labor encomendada.					
20	Si tuviera la oportunidad de cambiarme a otra institución a pesar de ganar lo mismo, estaría dispuesto rechazar la oferta					
21	En mi área de trabajo tenemos prácticas que ayudan a lograr el equilibrio entre el trabajo y mi vida personal					
22	Se demuestra interés en las actividades que se desempeñan para el cumplimiento de objetivos o de las metas institucionales.					
23	Mi director o jefe(a) apoya al equipo y enfrenta las responsabilidades.					
24	Se realiza retroalimentación constante de los resultados del equipo como una práctica habitual, con la finalidad de hacer de conocimiento al personal.					
25	La institución ofrece oportunidades para el crecimiento profesional.					
26	Las metas establecidas por la Dirección se cumplen en el tiempo establecido dentro de la planificación.					
27	Puedo equilibrar mi vida personal con mi vida laboral.					
28	Si la institución tiene políticas de desarrollo profesional, como: Mentoring, planes de carrera, capacitación, formación,					

	retroalimentación, entre otros, participaría activamente.					
29	Las reuniones de mi área donde laboró resultan de utilidad para realizar mi Trabajo.					
30	Se realizan reuniones periódicas para informar novedades, procesos y procedimientos que se desarrollaran en la institución o en su unidad orgánica.					

CUESTIONAMIENTO PARA DETERMINAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Adaptado de varias teorías

Instrucciones: Por favor, sírvase responder todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión sobre el director evaluado. Use la siguiente escala, para sus respuestas, marcando con un aspa o un círculo. La escala tiene 5 criterios que se detallan a continuación.

Criterios	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad					
2	Están bien definidas las acciones para alcanzar los objetivos establecidos.					
3	Los controles de calidad se realizan de forma efectiva.					
4	El grado de satisfacción de los usuarios es optimo					
5	Las auditorías internas promueven la mejora continua.					
6	Es un factor importante la experiencia de los trabajadores para desempeñar sus actividades impecablemente.					
7	Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias.					
8	Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos.					
9	Los trabajos realizados se culminan oportunamente					
10	Se anticipa a las situaciones y es capaz de proponer opciones cuando el rumbo parece equivocado.					
11	El líder establece normas y tareas claras para todos.					
12	Las capacitaciones se ven reflejadas en su trabajo					
13	Dentro de su área laboral el trabajo en equipo es importante.					
14	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de producción.					
15	Suele aportar ideas o soluciones que beneficien a sus compañeros.					